

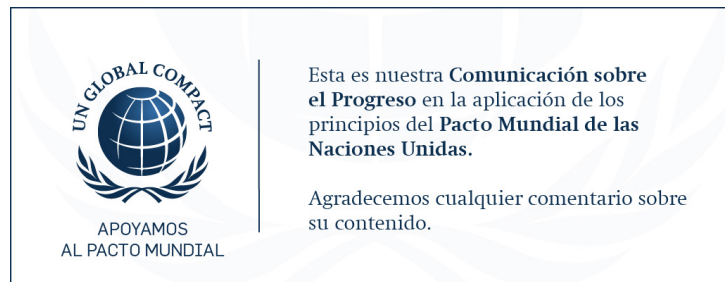
Memoria

de Sostenibilidad
y de Gobierno
Corporativo 2019

NOTA: por razones de claridad y economía lingüística en esta memoria se ha utilizado el masculino genérico; no obstante, las menciones a trabajadores, médicos, autónomos, etc. han de entenderse referidas también a las mujeres trabajadoras, médicas, autónomas, etc.

Renovación del compromiso de adhesión al Pacto Mundial

Castelló de la Plana, a 30 de diciembre de 2020



Estimados señores / Estimadas señoras:

Un año más nos dirigimos a ustedes para manifestarles nuestro deseo de renovar la adhesión de Unión de Mutuas al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Como mutua colaboradora con la Seguridad Social, nuestra actividad incorpora en sí misma un alto componente social, puesto que las mutuas nos dedicamos a la protección de las personas trabajadoras, cuidamos de su salud, gestionamos prestaciones sociales y gestionamos, para ello, recursos públicos. En Unión de Mutuas entendemos que el servicio que prestamos debe realizarse en el mayor de los respetos a los derechos de las personas que atendemos y con la mayor calidad posible, para curar bien y pronto, así como con la máxima eficiencia y transparencia, con el fin de contribuir a la sostenibilidad de la Seguridad Social.

Es por ello que contamos con un sistema de gestión integrado que se apoya en distintas normas UNE e ISO en que estamos certificados y que aplicamos en nuestra gestión el modelo de excelencia empresarial EFQM, con el que hemos obtenido el sello 500+, superando los 600 puntos. De hecho, nuestro compromiso con la gestión excelente, la innovación y la sostenibilidad han sido reconocidos por el Club de Excelencia en Gestión con el título de “Embajadores de la Excelencia Europea” los tres últimos años.

Y todo ello en el marco del buen gobierno y la responsabilidad social corporativa, y de los principios y pactos a los que nos hemos comprometido, entre los que figuran los principios del Pacto Mundial.

En Unión de Mutuas, el respeto a estos principios descansa en los valores y las normas de nuestro *Código Ético y de Buen Gobierno*, documento que ha sustituido, en febrero de 2020, al anterior *Código Ético y de Conducta* y que, como este, se ha comprometido a cumplir todo el personal y los órganos de gobierno, participación y asesores.

El *Código Ético y de Buen Gobierno* se somete a evaluación y seguimiento por un Comité de Ética, por lo que se refiere a los valores, y una Comisión de Cumplimiento, en lo que respecta a las normas. Este control garantiza el respeto a la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente y garantiza no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos. Con ello apoyamos los principios 1 y 2 del Pacto Mundial.

Además, 2020 ha supuesto un paso más en el respeto al principio 10 del Pacto Mundial, la lucha contra la corrupción en todas sus formas, precisamente por la publicación del nuevo *Código Ético y de Buen Gobierno*, que amplía las normas para la prevención de delitos.

Y todo ello se refuerza con los mecanismos establecidos para el control del cumplimiento del código y de sus normas, entre los que se encuentra la Comisión de Prevención de Delitos, creada en el marco de la UNE 19601 de Compliance Penal.

A lo ya mencionado debe sumarse el hecho de que, en 2020, sometimos la gestión realizada por Unión de Mutuas durante el ejercicio 2019 a evaluación por una entidad externa, experta en la materia, la Fundación Étnor (Fundación para la Ética de los Negocios y las Organizaciones) que elaboró, por cuarto año consecutivo, un informe de gobierno corporativo realizado a partir del examen de la gestión llevada a cabo, en particular, por los órganos de gobierno de la entidad.

Por otro lado, para promover el respeto a los derechos humanos, Unión de Mutuas, entidad sujeta a la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por el Real Decreto legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, incorpora en sus contratos criterios sociales y medioambientales.

Por lo que se refiere a nuestros grupos de interés externos, mutualistas y trabajadores protegidos y adheridos, en 2020 seguimos trabajando en el marco de la norma UNE 179003 de gestión de riesgos para la seguridad del paciente y mejorando los procedimientos, protocolos y guías internos establecidos para ello, así como en la aplicación de la ISO 27001 de sistemas de seguridad de la información y en el Esquema Nacional de Seguridad, en su categoría alta. En 2020 han sido renovadas las certificaciones en estas normas. Con ello garantizamos los derechos de pacientes y usuarios de nuestros servicios: salud, confidencialidad, intimidad, trato igualitario...

Por otra parte, entre las normas de nuestro *Código Ético y de Buen Gobierno*, figuran los compromisos que entendemos necesarios para garantizar el respeto a los derechos laborales (principios 3 a 6), como el cuidado de la salud y seguridad del equipo humano con procedimientos que aseguran un entorno de trabajo saludable y la adopción de medidas preventivas que incluyen la prevención del acoso; la igualdad de trato y oportunidades; el compromiso de facilitar el ejercicio de los derechos, incluyendo la libertad sindical...

Para ello, hemos avanzado en el modelo de Empresa Saludable en que estamos certificados y en la implementación de los proyectos elaborados en el marco del mismo, poniendo en marcha nuevos proyectos en 2020, como el de *Madurez y bienestar en el trabajo*.

A su vez, el personal de Unión de Mutuas está obligado a respetar a todas las personas con quienes se relacione, a aplicar las normas de los sistemas de gestión que garantizan la excelencia en la prestación de servicios, a rechazar todo tipo de discriminaciones, a velar por el cuidado de instalaciones y equipos respetando la política medioambiental de la organización y a abstenerse de aceptar regalos que no tengan el carácter de mera liberalidad, entre otras normas.

En cuanto a los aspectos medioambientales (principios 7 a 9), puesto que no desarrollamos actividades contaminantes, y por los buenos resultados de las medidas preventivas aplicadas en años anteriores, seguimos en la misma línea: incorporamos al plan anual de gestión medioambiental nuevos objetivos para la protección medioambiental, de acuerdo con nuestra política ambiental y con arreglo a la norma ISO 14001, en la que estamos certificados.

Merece destacarse que nuestro hospital, el Instituto de Traumatología Unión de Mutuas, figura en el Registro de la Huella de Carbono del Ministerio para la Transición Ecológica con el Sello Calculo y Reduzco, y que en 2020 nos hemos adherido a la Comunidad #PorElClima, con el ánimo de seguir mejorando y aportando para el cuidado medioambiental.

Una importante garantía del cumplimiento de nuestros valores, y de todos los pactos a los que nos hemos adherido, es el estándar IQNet SR 10 de responsabilidad social, cuya certificación renovamos anualmente desde que la obtuvimos, en 2012. Esta certificación supone que la gestión de la responsabilidad social, en la que se enmarca el respeto a los valores y pactos mencionados, se somete a verificación externa y sigue un modelo de mejora continua.

Y, como principal herramienta de transparencia, seguimos elaborando memorias de acuerdo con los estándares GRI. La última *Memoria de Sostenibilidad y de Gobierno Corporativo* aporta más datos sobre la evolución de los principios del Pacto Mundial, así como sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y la relación de estos principios y los ODS con los indicadores GRI.

Por último, en un año tan excepcional como este debido a la pandemia de coronavirus, podemos sentirnos satisfechos por haber colaborado con la Seguridad Social en la gestión de las prestaciones, tanto las ordinarias como las extraordinarias derivadas de la pandemia, conforme a los requerimientos de nuestro órgano tutor, el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones.

Atentamente,



Carmen Barber Rodríguez
Directora gerente de Unión de Mutuas

Presentación del presidente	4
1. Elaboración de la memoria y materialidad	7

UNIÓN DE MUTUAS

2. Perfil de la organización	14
Qué es Unión de Mutuas	15
Órganos de gobierno y participación	17
Comisión de Auditoría	21
El Comité de Ética y la Comisión de Prevención de Delitos	22
Organización territorial y funcional. Instalaciones y equipamiento	24
3. Valores, misión, visión y grupos de interés	30
Valores	31
Misión y visión	32
Grupos de interés	33
4. Estrategia, gestión y responsabilidad social	37
Estrategia y gestión	38
Responsabilidad social	42
Control interno y prevención de delitos	43
Seguridad y confidencialidad de los datos	45

GESTIÓN 2019

5. Datos relevantes	46
6. Gestión económica	51
Enfoque de gestión	52
Datos de 2019	53
Normativa	53
Análisis presupuestario y económico-financiero	55
7. Gestión medioambiental	63
Enfoque de gestión	64
Datos de 2019	65
Consumo de materiales	65
Consumo de energía	66
Consumo de agua	67
Emisiones de gases	68
Efluentes y residuos	70

8. Población protegida y empresas mutualistas	71
Enfoque de gestión	72
Datos de 2019	73
Empresas asociadas y población protegida	73
Datos epidemiológicos	74
Prestaciones económicas	97
Asistencia sanitaria	99
Asistencia social y Comisión de Prestaciones Especiales	102
Prevención de riesgos laborales	103
Excelencia en los servicios	105
Encuestas de satisfacción	107
Comunicación e información	108
9. Equipo humano	110
Enfoque de gestión	111
Datos de 2019	112
Empleo	112
Salud y seguridad en el trabajo	119
Formación y evaluación	123
Retribuciones y beneficios sociales	126
Relaciones empresa / trabajadores	129
Comunicación, información y participación	130
10. Tramitadores RED	134
11. Proveedores	136
12. Alianzas y partners	139
Hospital Intermutual de Levante	140
13. Unión de Mutuas y la sociedad. Derechos humanos, Pacto Mundial y ODS	144
14. De 2019 a 2020: perspectivas de futuro	152

ANEXOS

15. Índice de contenido GRI	155
16. Cuentas anuales	169
17. Informe de gobierno corporativo	175

PRESENTACIÓN DEL PRESIDENTE



Presento la memoria de sostenibilidad y de gobierno corporativo de Unión de Mutuas de 2019.

En esta ocasión, debo referirme a las circunstancias que nos acompañan en el momento de publicarse esta memoria.

Comenzamos el año 2020 en un entorno de desaceleración en nuestra economía tras haber conseguido en 2019 un crecimiento del PIB nacional de un 2%, muy inferior al 2,4% logrado en 2018 y lejos del 2,9% de 2017. Y lo hacíamos en medio de una coyuntura llena de incertidumbres que impedían ver con claridad la evolución de nuestra economía en 2020: la persistencia de la pugna comercial entre EE. UU. y China, la salida del Reino Unido de la Comunidad Europea, la falta de inercia en la propia Comunidad Europea, entre otras. Entonces teníamos unas previsiones de crecimiento para España del orden del 1,5% de PIB para 2020 y 2021, una ralentización en la creación de empleo y una dura apuesta por la corrección del déficit público.

En esta tesitura, nos alcanzó en marzo el coronavirus COVID-19, y lo hizo paralizando la actividad económica, contagiando a muchísimos españoles y, desgraciadamente, provocando la pérdida humana de miles de personas, siendo este el hecho más perverso de esta pandemia. Por ello, desde aquí envío un sentido pésame a quienes han sufrido la pérdida de un familiar o amigo.

La respuesta a esta epidemia por parte de nuestra Mutua fue inmediata, poniéndonos a disposición de la autoridad sanitaria, organizando equipos para poder realizar el trabajo a distancia y multiplicando esfuerzos para cumplir con las demandas de prestaciones especiales que, como consecuencia de la pandemia, se habilitaron por el Gobierno. Así, de los expedientes de solicitud de cese de actividad de trabajadores autónomos recibidos, a 30 de junio se habían pagado 29.145 solicitudes que resultaron favorables, por un importe de 72.990.763,69 euros, además de seguir con la actividad habitual de la Mutua.

Tras el confinamiento, nos encontramos en un nuevo contexto con unas perspectivas inciertas. Es constatable la caída económica del año 2020, que para los países desarrollados se prevé del orden del -6,2%, con un crecimiento esperado del 5,3% para 2021. En nuestro caso, en España, de acuerdo con un informe del Banco de España del mes de junio, habría una disminución que podría variar del -9 al -11,6%, e, incluso, en el peor de los escenarios, superar el -15% en 2020; y podría alcanzarse un crecimiento en torno al 8% para 2021, con un crecimiento más normalizado por encima del 2% para 2022. Evidentemente, cuanto antes se pueda volver a realizar la actividad previa a la pandemia, antes se podrá recuperar la caída que estamos sufriendo; de ahí la incertidumbre que existe para la valoración del daño causado y su recuperación. Pero, con todo, con el diferencial de aumento estimado para 2021 sobre el dato de 2020, resulta que, si todo va bien, en el año actual y siguiente no superamos la media de crecimiento que estábamos experimentando antes de la pandemia.

PRESENTACIÓN DEL PRESIDENTE

En este contexto, siendo conocido que la mejora de nuestra economía pasa por el desarrollo de nuestros principales mercados situados en la eurozona y EE. UU., a los que va dirigido nuestro volumen principal de exportaciones, nos encontramos sujetos a su evolución.

Aun así, conviene recordar que España se encuentra, al cierre de 2019, con una deuda entorno al 100% de su producto interior bruto y con un déficit fiscal del 2,8%, parámetros que no debemos obviar y cuya reducción se debe fomentar para conseguir sostenibilidad, bienestar y generación de riqueza, máxime cuando la actual coyuntura del COVID-19 está arrojando previsiones nada halagüeñas, con un déficit fiscal, causado por el endeudamiento que se está alcanzando para atender prestaciones sociales que resuelvan la situación de los ciudadanos que, por causa de la pandemia, no pueden ejercer su actividad, que la Autoridad Independiente de Responsabilidad Fiscal sitúa entre el 14 y el 15% para 2020.

Evidentemente, la situación no es nada fácil, se acumulan una serie de circunstancias complicadas de resolver y de las que depende la evolución positiva de nuestra economía, en la que será fundamental lograr un consenso inmediato entre las fuerzas políticas para salir cuanto antes de la misma.

Recordemos que durante 2019 se consiguió aumentar la afiliación a la Seguridad Social en 526.000 personas, alcanzando al cierre del año los 19,4 millones de afiliados; sin embargo, en junio de 2020 pasamos a 18,6 millones, lo que ha supuesto una pérdida de empleo de nada menos que 784.000 personas en estos meses.

Es obvio que la necesidad de propiciar empleo con una remuneración razonable es tarea fundamental para el nuevo equipo de gobierno, de forma tal que atraiga el talento y, con ello, la incorporación de valor añadido a la sociedad.

En Unión de Mutuas nos encontramos ante grandes dificultades, por lo que es fácil predecir que 2020 deberá ser un ejercicio importante para mejorar nuestra gestión de las necesidades de nuestro colectivo y en que nuestra eficiencia será clave en todos los aspectos.

Atentos a esta pauta, en 2019 la Mutua gestionó sus recursos con la máxima eficiencia posible, de acuerdo con la normativa que la rige, obteniendo una disminución de gastos de suministros respecto de 2018 y logrando un ahorro en la gestión de la prestación de contingencia profesional de 17,5 millones de euros y en la de la prestación por cese de actividad de autónomos de 1,15

millones. Pero esta disminución no puede compensar el resultado negativo de 24,8 millones de euros obtenido en la prestación de contingencia común, sin que su gestión, con la normativa actual que la rige, nos permita ser más eficientes, y siendo insuficiente la cuota que nos paga el Ministerio.

Unión de Mutuas obtuvo un resultado a distribuir de 6.016.306,31 euros, lo que nos permite dotar las reservas por el máximo permitido, a excepción de la de estabilización por contingencias comunes, que resulta dotada al 5% (frente al 25% de su máximo legal), y que conlleva un ingreso en las cuentas del Banco de España del Fondo de Contingencias Profesionales de la Seguridad Social por importe de 10.665.307,80 euros y en la Reserva Complementaria de Estabilización por Cese de Actividad de 567.777,64 euros: es decir, un total de 11.233.085,44 euros que ingresamos en diferentes cuentas del Banco de España del sistema de la Seguridad Social.

Con ello, el patrimonio neto de la Mutua al cierre de ejercicio es de 108.323.393,22 euros.

Las cuotas devengadas alcanzaron los 249.729.873,35 euros, con un incremento del 9,36% que se explica por el aumento del colectivo de la población protegida: 335.615 trabajadores protegidos por contingencias profesionales y 296.633 por contingencias comunes, así como por la batería de medidas aplicadas por el Gobierno para incrementar la recaudación (aumento de bases mínimas y máximas de cotización, aumento de la tarifa mínima del accidente de trabajo, obligación de cotizar por todas las contingencias por parte de los trabajadores autónomos...).

Los ingresos totales procedentes de la gestión de la Seguridad Social ascendieron a 264.954.425,62 euros, y los del patrimonio histórico a 278.209,55 euros.

Se produjo un aumento del 14,79% en las prestaciones sociales, cuyo importe fue de 131.812.088,14 euros, que afectó especialmente al aumento de procesos.

Con todo, es importante destacar que los datos económicos confirman la solvencia de Unión de Mutuas y la eficiencia en la gestión realizada, lo que nos permite contribuir a la sostenibilidad de la Seguridad Social.

Por otra parte, seguimos aplicando el modelo de excelencia empresarial EFQM y los sistemas de gestión en que Unión de Mutuas está certifica-

PRESENTACIÓN DEL PRESIDENTE

da. Renovamos todos aquellos certificados que correspondía renovar en 2019 y mejoramos distintos aspectos de cada uno de los sistemas, como verificaron los auditores externos que nos visitaron. Y es un motivo de satisfacción comprobar que nuestro interés y nuestro esfuerzo para alcanzar una gestión excelente es apreciado por los trabajadores protegidos y adheridos a la Mutua. Así, en las encuestas de satisfacción realizadas en 2019, con un margen de error inferior al 5%, un 95,63% de trabajadores accidentados que utilizaron nuestros servicios se mostraron satisfechos o muy satisfechos con nuestra gestión, y, en el caso de los hospitalizados, un 99,73%.

Como resultado de nuestra gestión nos vimos reconocidos también, por segundo año consecutivo, por el Club de Excelencia en Gestión, que nos otorgó el título de Embajadores de la Excelencia Europea, en este caso de 2019.

Quiero recordar que los sistemas de gestión implantados nos ayudan a ocuparnos de aspectos que siempre nos han motivado en Unión de Mutuas: prestar a nuestros mutualistas y trabajadores protegidos y adheridos servicios de la mayor calidad; procurar la incorporación de tecnologías innovadoras en el tratamiento a pacientes; garantizar la seguridad de la información y la confidencialidad de los datos; facilitar la accesibilidad a nuestros centros; promover el cuidado medioambiental...; aspectos todos relacionados, de un modo u otro, con la apuesta decidida de Unión de Mutuas por la responsabilidad social.

Así, un año más, la gestión ética, responsable y sostenible en Unión de Mutuas se apoyó en dos pilares fundamentales: el modelo EFQM y los sistemas de gestión en que estamos certificados por un lado, y el *Código*

Ético y de Conducta de Unión de Mutuas, como guía de comportamiento para todas nuestras actuaciones, por otro. Y precisamente por la importancia que para la Mutua tiene este código del que nos hemos dotado, que partiendo del respeto a la legalidad vigente quiere ir más allá, en 2019 decidimos actualizarlo una vez más, poniendo un énfasis especial en todo lo relativo al buen gobierno de la entidad. El trabajo de 2019 concluiría ya en 2020, con el nuevo *Código Ético y de Buen Gobierno de Unión de Mutuas*.

Todo ello nos sirvió para avanzar en nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, cuestión de la que se informa en esta memoria.

Junto con los datos e información que presentamos en la memoria, presentamos también el informe de gobierno corporativo realizado por la Junta Directiva y los técnicos de Unión de Mutuas, con la colaboración de los expertos de la Fundación Étnor, Fundación para la Ética de los Negocios y de las Organizaciones.

Quienes nos conocen saben que en Unión de Mutuas nos ocupamos por ofrecer las mejores condiciones de salud y seguridad a nuestros propios trabajadores y trabajadoras: no escatimamos esfuerzos para hacer de Unión de Mutuas una empresa verdaderamente saludable. Y es que nuestro equipo lo merece, porque gracias a las personas que forman Unión de Mutuas, y a la confianza que depositan en esta nuestros mutualistas y trabajadores protegidos y adheridos, podemos seguir avanzando. Hoy, más aún que en las anteriores ocasiones en que presenté nuestra memoria de responsabilidad social, puedo afirmar que es un orgullo poder contar con un equipo de profesionales como el de Unión de Mutuas, y les doy las gracias por su trabajo ejemplar.



Elaboración de la memoria y materialidad



ELABORACIÓN DE LA MEMORIA Y MATERIALIDAD

LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD DE UNIÓN DE MUTUAS CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2019 ES LA DECIMOCUARTA ELABORADA EN EL MARCO DEL MODELO GRI Y LA TERCERA PUBLICADA *DE CONFORMIDAD* CON LA OPCIÓN EXHAUSTIVA DE LOS ESTÁNDARES GRI. EN LA MEMORIA ANTERIOR SE TUVIERON EN CUENTA LOS CAMBIOS DE 2018 EN LA INFORMACIÓN SOBRE LOS INDICADORES 303 (AGUA) Y 403 (SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO); EN ESTA SE HA TENIDO EN CUENTA EL NUEVO ESTÁNDAR 207 (FISCALIDAD), DE 2019, QUE SE CONSIDERA NO APLICABLE.

La elaboración de la memoria respeta los principios para la definición del contenido y los principios para determinar la calidad de la memoria establecidos en el modelo GRI.

PRINCIPIOS GRI SOBRE LA DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DE LA MEMORIA

►► Inclusión de los grupos de interés

En el apartado “Valores, misión, visión y grupos de interés” se facilita información sobre los grupos de interés de Unión de Mutuas y las relaciones existentes con cada uno de ellos.

El apartado “Elaboración de la memoria y materialidad” informa sobre el modo en que ha respondido Unión de Mutuas a las expectativas e intereses legítimos de sus grupos de interés.

►► Contexto de sostenibilidad

Esta memoria presenta la actividad de la Mutua en el contexto más amplio de la sostenibilidad, explicando el modo en que contribuye o procura contribuir a ella.

►► Materialidad

Esta memoria se ocupa de los aspectos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de Unión de Mutuas o que influyen sustancialmente en las evaluaciones y decisiones de sus grupos de interés.

►► Exhaustividad

En el apartado “Elaboración de la memoria y materialidad” se incluye la relación de los aspectos materiales de Unión de Mutuas y su cobertura, los cuales reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales del desempeño de la entidad. En dicha relación constan los apartados de la memoria donde se encuentra información sobre los aspectos materiales.



ELABORACIÓN DE LA MEMORIA Y MATERIALIDAD

PRINCIPIOS GRI RELATIVOS A LA DEFINICIÓN DE LA CALIDAD DE LA MEMORIA

►► Precisión

La información es precisa y detallada, de modo que los grupos de interés de la Mutua pueden, a partir de la misma, evaluar el desempeño de la organización.

►► Equilibrio

La memoria refleja tanto los aspectos positivos como los negativos de la gestión de la entidad.

►► Claridad

Se ha buscado la claridad de exposición y que la memoria sea fácilmente comprensible.

►► Comparabilidad

Con la información aportada se puede comparar el desempeño de la Mutua con desempeños pasados, evaluando la evolución seguida, y comparar su gestión con la de otras organizaciones.

►► Fiabilidad

Los datos contenidos en esta memoria han sido objeto de diferentes auditorías: las que se mencionan en el texto, que afectan a aspectos puntuales de la gestión realizada (contables, informáticas, de gestión medioambiental, gestión de la I+D+i...); y la de propia memoria, auditada en su conjunto. Por tanto, los indicadores del "Índice de contenido GRI" han sido auditados en la auditoría de la memoria y adicionalmente, y con carácter previo, en su caso, en auditorías anteriores.

►► Puntualidad

La memoria se elabora todos los años, informándose en cada memoria de la gestión realizada en el ejercicio anterior (2019 en este caso).

EL PROCESO DE GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN Y MEJORA, DEL QUE DEPENDE LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA, COORDINA LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA, CON LA PARTICIPACIÓN Y LA INFORMACIÓN FACILITADA POR LA CADENA DE LIDERAZGO DE UNIÓN DE MUTUAS Y POR PROFESIONALES CLAVE PARA DETERMINADOS ASPECTOS, A PARTIR DE LOS DATOS INCORPORADOS A LAS APLICACIONES INFORMÁTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. UNA VEZ ELABORADA, LA MEMORIA SE REMITE A LOS MIEMBROS DEL COMITÉ DE DIRECCIÓN PARA SU VALIDACIÓN.

ELABORACIÓN DE LA MEMORIA Y MATERIALIDAD

ANÁLISIS de materialidad¹



Puesto que en 2019 no se realizó un análisis de materialidad nuevo, ni se llevaron a cabo reuniones con grupos de interés en torno a esta cuestión, se incluye en este apartado la misma información que se facilitó en la memoria de 2018.

Unión de Mutuas empezó a analizar sistemáticamente a sus grupos de interés y las cuestiones que para cada uno de ellos tienen mayor relevancia en 2014. En un principio, el análisis realizado concluyó con una identificación, clasificación y jerarquización de los impactos en materia de RSC que contemplaba 84 ítems.

En 2017 se revisaron estos impactos desde la perspectiva de la responsabilidad social y se emprendió un nuevo proyecto en dos fases: en primer lugar, la revisión de los 84 ítems que habían configurado la primera matriz de materialidad (72 impactos materiales y 12 estratégicos) y, a continuación, el sometimiento a la opinión de los grupos de interés de la Mutua de dicha revisión.

El nuevo proyecto se llevó a cabo en 2018 y se utilizó para la elaboración de la memoria correspondiente a 2017.

La primera fase del proyecto partió de los impactos definidos anteriormente; de los resultados de los diálogos mantenidos en 2015 con diferentes grupos focales; de un estudio de la materialidad del sector de las mutuas

realizado a partir de los informes de RSC de 2016; de los objetivos del *Plan Estratégico 2017-2019* de Unión de Mutuas; y del análisis conjunto de esta información por el equipo GERSE de la Universidad Jaime I de Castelló (UJI) y el equipo de Innovación y Mejora de la Mutua.

Esta revisión concluyó con la simplificación de los impactos, que pasaron de los 84 iniciales a 20.

Después, el equipo GERSE de la UJI celebró reuniones con varios grupos de interés de Unión de Mutuas con el objeto de revisar los intereses de cada grupo y de que estos valorasen los 20 impactos identificados. Dichos impactos fueron también valorados por el Comité de Gestión de la Mutua y, además, se lanzó un cuestionario abierto a los grupos de interés que no habían participado en las reuniones mencionadas, y a la sociedad en general, a través de la página web de Unión de Mutuas.

Todos los impactos sometidos a valoración por parte de los grupos de interés, sin excepción, resultaron relevantes; ninguno resultó estratégico para Unión de Mutuas y poco relevante para los grupos de interés, ni surgió ninguno estratégico para los grupos de interés que fuese poco importante para la Mutua.

En esta memoria se informa de todos estos impactos, así como de aquellos otros incluidos en los indicadores GRI².

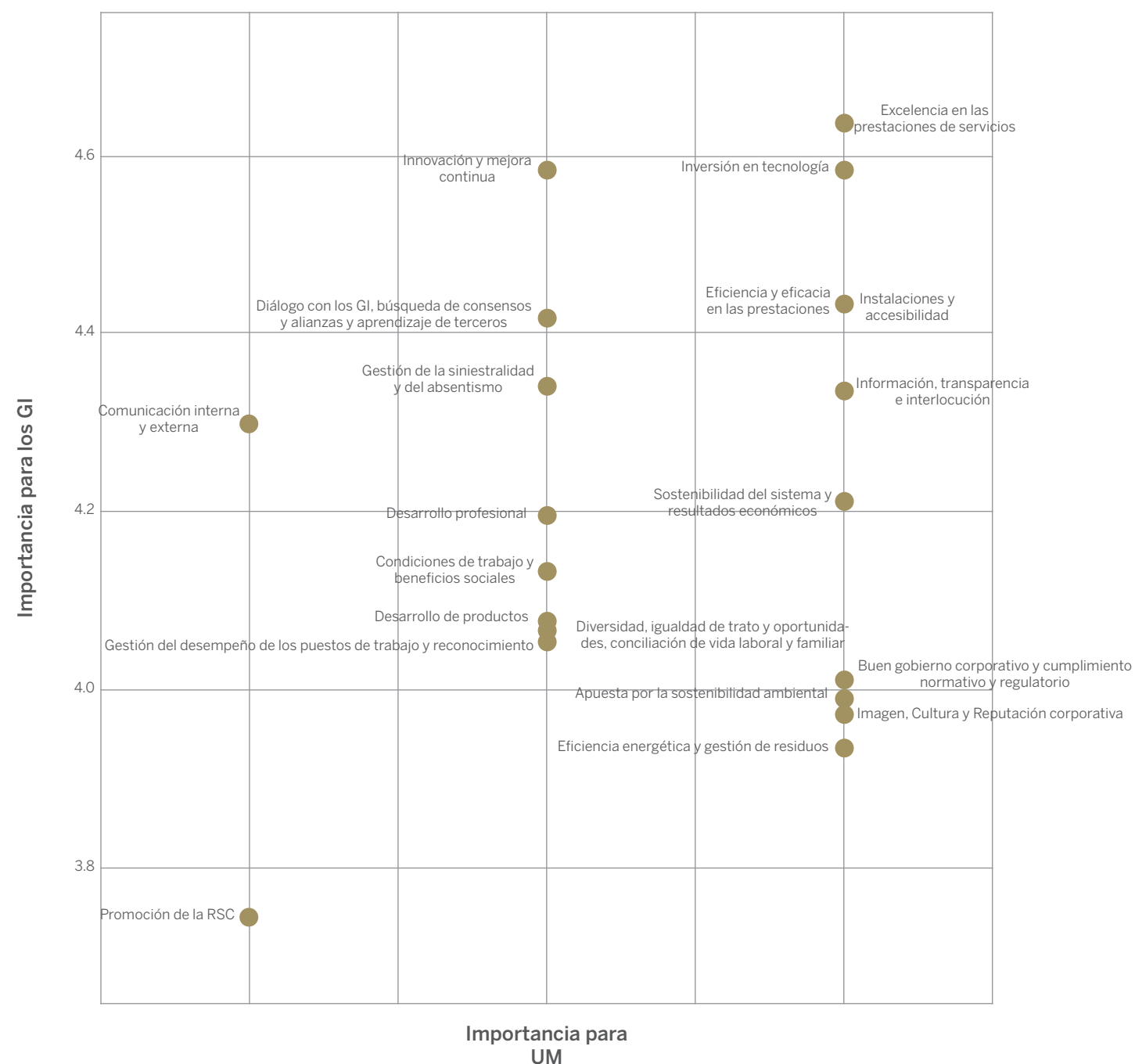
¹ *Materialidad*: sustantivo usado en el marco del GRI como sinónimo de *importancia, relevancia*.

² Los indicadores GRI se identifican con tres números que se corresponden con un estándar (p. ej.: el estándar GRI 403 se ocupa de la salud y seguridad en el trabajo). Estos tres números van seguidos de otro que indica un aspecto concreto de la materia correspondiente (p. ej.: el número 6 del estándar 403 se refiere al fomento de la salud de los trabajadores).

Al final de la memoria se incluye la tabla de indicadores completa (el índice de contenido GRI), con la indicación del contenido de cada uno y las páginas en que se encuentra la información correspondiente, así como, en su caso, los principios del Pacto Mundial y los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) con que se relaciona en Unión de Mutuas. En la memoria, los indicadores se encuentran al principio de cada página. En cuanto a los principios del Pacto Mundial y los ODS, puede consultarse el apartado 13 de esta memoria.

ELABORACIÓN DE LA MEMORIA Y MATERIALIDAD

MATRIZ de materialidad



ELABORACIÓN DE LA MEMORIA Y MATERIALIDAD

Cuadro de materialidad*		
Categorías	Temas de interés (impactos)	Apartado/subapartado de la memoria
Gestión socio-económica	Sostenibilidad del sistema y resultados económicos positivos	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del presidente • Gestión económica
	Eficiencia y eficacia en las prestaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Población protegida y empresas mutualistas/Prestaciones económicas; Asistencia sanitaria
	Gestión de la siniestralidad y el absentismo laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Población protegida y empresas mutualistas/Prevención de riesgos laborales
	Desarrollo de productos y servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Población protegida y empresas mutualistas/Excelencia en los servicios
Gestión socio-corporativa	Buen gobierno corporativo y cumplimiento normativo y regulatorio	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil de la organización/El Comité de Ética y la Comisión de Prevención de Delitos/Gestión de riesgos penales
	Excelencia en la prestaciones de servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Población protegida y empresas mutualistas/Excelencia en los servicios
	Imagen, cultura y reputación corporativa	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia, gestión y responsabilidad social
	Comunicación interna y externa	<ul style="list-style-type: none"> • Valores, misión, visión y grupos de interés/Grupos de interés • Población protegida y empresas mutualistas/Comunicación e información • Equipo humano/Comunicación, información y participación • Tramitadores RED
Gestión socio-laboral	Condiciones de trabajo y beneficios sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo humano/Retribuciones y beneficios sociales
	Desarrollo profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo humano/Formación y evaluación
	Diversidad, igualdad de trato y oportunidades, conciliación de vida laboral y familiar	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo humano/Retribuciones y beneficios sociales
	Gestión del desempeño de los puestos de trabajo y reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo humano/Retribuciones y beneficios sociales; Formación y evaluación
Gestión socio-comunitaria	Innovación y mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia, gestión y responsabilidad social • Población protegida y empresas mutualistas/Excelencia en los servicios
	Diálogo con los grupos de interés, búsqueda de consensos y alianzas y aprendizaje de terceros	<ul style="list-style-type: none"> • Valores, misión, visión y grupos de interés/Grupos de interés • Población protegida y empresas mutualistas/Comunicación e información • Equipo humano/Comunicación, información y participación • Alianzas y partners • Unión de Mutuas y la sociedad. Derechos humanos, Pacto Mundial y ODS/Unión de Mutuas y la sociedad
	Promoción de la RSC	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia, gestión y responsabilidad social/Responsabilidad social y buen gobierno • Unión de Mutuas y la sociedad. Derechos humanos, Pacto Mundial y ODS/Unión de Mutuas y la sociedad
	Información, transparencia e interlocución	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de la memoria y materialidad • Valores, misión, visión y grupos de interés • Población protegida y empresas mutualistas/Encuestas de satisfacción; Comunicación e información • Equipo humano/Comunicación, información y participación • Tramitadores RED • Alianzas y partners • Unión de Mutuas y la sociedad. Derechos humanos, Pacto Mundial y ODS/Unión de Mutuas y la sociedad
Gestión socio-ambiental	Inversión en tecnología	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil de la organización/Organización territorial y funcional. Instalaciones y equipamiento • Población protegida y empresas mutualistas/Excelencia en los servicios
	Instalaciones y accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil de la organización/Organización territorial y funcional. Instalaciones y equipamiento • Población protegida y empresas mutualistas/Excelencia en los servicios
	Eficiencia energética y gestión de residuos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión medioambiental/Enfoque de gestión; Consumo de energía; Efluentes y residuos
	Apuesta por la sostenibilidad ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia, gestión y responsabilidad social • Gestión medioambiental/Enfoque de gestión

* La cobertura de los temas materiales es tanto interna como externa para aquellos agrupados en las categorías de gestión socio-económica, socio-corporativa y socio-comunitaria; los temas de la categoría socio-laboral tienen un impacto interno; los de la categoría socio-ambiental, aunque también con proyección interna, producen impacto, sobre todo, fuera de Unión de Mutuas.

ELABORACIÓN DE LA MEMORIA Y MATERIALIDAD

Una vez auditada por AENOR, la *Memoria de sostenibilidad 2019 de Unión de Mutuas* se difunde (junto con el cuestionario para conocer la opinión de sus lectores y eventuales sugerencias de mejora) mediante circular, la revista interna *UM Digital* y la intranet corporativa *Ágora* en el ámbito interno, y a través de la página web www.uniondemutuas.es en el ámbito externo.

Para aclaraciones, consultas, comentarios o sugerencias puede enviarse un correo electrónico a Helena García Gil, a helena.garcia@uniondemutuas.es.

AENOR

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-2020/0030

AENOR ha verificado la Memoria de la organización

**UNION DE MUTUAS, MUTUA COLABORADORA
CON LA SEGURIDAD SOCIAL N° 267**

TITULADA: MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD Y DE GOBIERNO CORPORATIVO 2019

Conforme con: Estándares GRI

Opción GRI aplicada: Exhaustiva

Proceso de Verificación: Para conceder este Documento de Verificación, AENOR ha comprobado la adecuación de la memoria a lo requerido por GRI y ha trazado los datos e información contenidos en dicha memoria.

Fecha de emisión: 2020-07-23

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U
Genova, 6. 28004 Madrid. España
Tel. 91 432 60 00.- www.aenor.com



Rafael GARCÍA MEIRO
Director General

A landscape photograph of a sunlit field with tall grass and trees in the background. A large number 2 is in the top right corner.

Perfil de la organización

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

QUÉ ES Unión de Mutuas

UNIÓN DE MUTUAS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL N.º 267, ES UNA ASOCIACIÓN DE EMPRESAS, SIN ÁNIMO DE LUCRO QUE, CON LA AUTORIZACIÓN Y BAJO LA DIRECCIÓN Y TUTELA DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES, GESTIONA

- ▶▶ La asistencia sanitaria y prestaciones económicas derivadas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales del personal al servicio de sus empresas asociadas y de los trabajadores autónomos adheridos.
- ▶▶ El control y seguimiento de las bajas por incapacidad temporal por contingencias comunes y prestaciones económicas en caso de incapacidad temporal por contingencias comunes.
- ▶▶ La cobertura de las prestaciones económicas por riesgo durante el embarazo y la lactancia natural.
- ▶▶ La cobertura de las prestaciones económicas por cese de actividad de trabajadores autónomos.
- ▶▶ La cobertura de las prestaciones económicas por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.
- ▶▶ Actividades preventivas conforme a la legislación vigente.
- ▶▶ El incentivo a las empresas mutualistas por la disminución de la siniestralidad laboral (suspendido, para los ejercicios 2019 y 2020 por el Real Decreto-ley 18/2019, de 27 de diciembre).

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Como mutua colaboradora con la Seguridad Social:

- ▶▶ Gestiona fondos públicos y sus excedentes no constituyen beneficios a repartir, revirtiendo a la Seguridad Social.
- ▶▶ Goza de exención tributaria, en los términos legalmente establecidos.
- ▶▶ Está sujeta, entre otras normas, a lo establecido en la Ley General de la Seguridad Social, texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, y en el Reglamento sobre colaboración de las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad, aprobado por Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre (y sus disposiciones de aplicación y desarrollo), así como en sus propios estatutos.
- ▶▶ Su contabilidad se ajusta al Plan General de Contabilidad de la Seguridad Social; sus presupuestos anuales están integrados en el Presupuesto de la Seguridad Social, y rinde cuentas de su gestión económica ante el Tribunal de Cuentas.
- ▶▶ Además de la tutela del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, su actividad está sometida a control financiero por la Intervención General de la Seguridad Social; al control del cumplimiento de la normativa de la Seguridad Social por la Inspección de Trabajo; y al control del cumplimiento de la normativa en materia de sanidad por la Inspección de los Servicios Sanitarios.

Unión de Mutuas es resultado de un proceso de fusiones que empezó en 1990 y concluyó en 2004, lo que le ha permitido sumar experiencias diversas que han redundado en beneficio de sus mutualistas.

Unión de Mutuas tiene personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para adquirir, gravar o enajenar bienes y realizar toda clase de actos y contratos, y actúa con la responsabilidad mancomunada de los empresarios asociados

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

ÓRGANOS de gobierno y participación

Los órganos de gobierno de las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social son: la Junta General, la Junta Directiva y el director gerente; la Comisión de Control y Seguimiento es un órgano colegiado de participación institucional y la Comisión de Prestaciones Especiales es el órgano al que corresponde la concesión de beneficios de asistencia social.

Los órganos de gobierno y participación de Unión de Mutuas se rigen por lo dispuesto en Ley General de la Seguridad Social (texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre) y en sus propios estatutos.

JUNTA GENERAL

Es el órgano superior de gobierno, formado por los empresarios asociados (con derecho a voto siempre que estén al corriente en el pago de las cotizaciones sociales) y un representante de los trabajadores de la organización.

La Junta General ha de reunirse, al menos, una vez al año en sesión ordinaria para aprobar el anteproyecto de presupuestos y las cuentas anuales, y puede reunirse en sesión extraordinaria si es convocada por la Junta Directiva. Entre sus competencias, además de las citadas, se encuentra la designación y renovación de los miembros de la Junta Directiva, ser informada sobre las dotaciones y aplicaciones del patrimonio histórico, la reforma de los estatutos, la fusión, absorción y disolución de la entidad, la designación de los liquidadores y la exigencia de responsabilidad a los miembros de la Junta Directiva.

La reunión ordinaria de la Junta General en el año 2019 se celebró en julio.



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva se encarga del gobierno directo e inmediato de la organización.

Está integrada por asociados mutualistas, en un número limitado por ley a un máximo de veinte, cuyo nombramiento requiere la previa aprobación del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. Cuenta con un presidente (que lo es también de la Junta General), un vicepresidente, un secretario, un tesorero y varios vocales, entre ellos un representante del personal de la Mutua. Los miembros de este órgano son nombrados por un periodo de seis años y se renuevan parcialmente cada tres.

Entre otras funciones, la Junta Directiva convoca la Junta General, ejecuta los acuerdos adoptados por esta, formula los anteproyectos de presupuestos y de las cuentas anuales, y le compete la exigencia de responsabilidad al director gerente.

Este último ejerce la dirección ejecutiva de la Mutua; se ocupa del desarrollo de sus objetivos generales y la dirección ordinaria de la entidad, sin perjuicio de estar sujeto a los criterios e instrucciones que, en su caso, le impartan la Junta Directiva y su presidente.

Corresponde al Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, tras su aprobación por la Junta Directiva, aprobar el nombramiento del director gerente y de los restantes miembros de este órgano.

La Junta Directiva es informada por el director gerente de la gestión realizada y aporta la sensibilidad y el conocimiento que tienen sus miembros, tanto de las empresas como de las organizaciones empresariales que representan. La Junta Directiva es informada de las actividades, hechos y cambios de importancia que se producen en la organización: de la redefinición de su misión, visión y valores, la actualización de sus políticas, la adopción de un nuevo modelo de gestión, la publicación de la memoria de responsabilidad social..., pero, sobre todo, es informada de los resultados de su actividad y de la forma en que contribuye a la sostenibilidad de la Seguridad Social a través de su colaboración en la gestión de las prestaciones que constituyen su objeto social.

La Junta Directiva recibe información del Comité de Ética de los asuntos abordados desde el punto de vista ético; de la Comisión de Prevención de Delitos, de lo que se refiere a riesgos penales; de la Comisión de Seguridad de Pacientes, de las cuestiones relativas al ámbito asistencial; de las personas responsables del Proceso de Gestión de Sistemas de Información, de lo que se refiere al tratamiento y confidencialidad de los datos, y del Proceso de Gestión de Edificios e Instalaciones, del que depende el plan de gestión medioambiental (PGMA), de las cuestiones medioambientales.

En 2019, la junta celebró nueve reuniones.

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA

PRESIDENTE

José María Gozalbo Moreno¹
– AGRÍCOLAS GOZALBO Y MARTÍNEZ S.A.

VICEPRESIDENTE

Antonio Bauxauli Planells²
– FEVAMA

SECRETARIO

José Martínez Palau³
– CASTELLÓN CONCRETA S.L.

TESORERO

Javier Ordóñez Mundo⁴
– RADIADORES ORDÓÑEZ S.A.

VOCALES

Vicente Juan Martínez⁵
– G.H. ELECTROTERMIA S.A.

Elvira Ródenas Sancho⁶
– UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES

Juan Orts Herranz⁷ – CRISTALUZ S.A.

Alejandro Soliveres Montañés⁸
– FEDERACIÓN EMPRESARIAL METALÚRGICA VALENCIANA

Gloria Sierra Isierte⁹
– FUNDACIÓN UNIVERSIDAD JAUME I EMPRESA

Rafael Zarzoso Vicente¹⁰
– CONSTRUCCIONES RAFAEL ZARZOSO S.L.

Gemma Escrig Gil¹¹
– FUNDACIÓN ISONOMÍA

Alberto Blasco Monfort¹²
– BAGU S.L.

Ismael García Peris¹³
– ASCER

Francisco Jesús Boticario Aranguez¹⁴
– GAMES STORE IBERIA, S. L.

Jordi Orozco Martí¹⁵
– MAFALDA

Amparo Máñez Martínez¹⁶
– COLEGIO DE GRADUADOS SOCIALES DE CASTELLÓN

Dolores Guillamón Fajardo¹⁷
– CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO, INDUSTRIA Y NAVEGACIÓN DE CASTELLÓN

REPRESENTANTE DE LOS TRABAJADORES

Julia Pallarés Escuder¹⁸

DIRECTOR GERENTE

Juan Enrique Blasco Sanchiz¹⁹

¹ Cargo designado por la Junta Directiva en 19/09/19, ratificado por la DGOSS el 04/10/19, a ratificar por la Junta General en 2020.

² Cargo nombrado en la Junta General de 06/07/16.

³ Cargo elegido por la Junta General de 04/07/19.

⁴ Cargo reelegido en la Junta General de 04/07/19.

⁵ Cargo reelegido en la Junta General de 04/07/19.

⁶ Cargo reelegido por la Junta General de 04/07/19.

⁷ Cargo reelegido por la Junta General de 04/07/19.

⁸ Cargo reelegido por la Junta General de 04/07/19.

⁹ Cargo designado por la Junta Directiva en 19/09/19, a ratificar por la Junta General en 2020.

¹⁰ Cargo reelegido por la Junta General de 22/07/15.

¹¹ Cargo reelegido en la Junta General de 04/07/19.

¹² Cargo ratificado por la Junta General de 02/07/14.

¹³ Cargo ratificado por la Junta General de 02/07/14.

¹⁴ Cargo ratificado por la Junta General de 06/07/18.

¹⁵ Cargo ratificado por la Junta General de 06/07/18.

¹⁶ Cargo ratificado por la Junta General de 04/07/19.

¹⁷ Cargo designado por la Junta Directiva en 19/09/19, a ratificar por la Junta General en 2020.

¹⁸ Cargo reelegido en la Junta General de 04/07/19.

¹⁹ Cargo reelegido por la Junta General de 31/12/14.

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

COMISIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

Es el órgano de participación de los agentes sociales. Conoce e informa de la gestión que realiza la Mutua en las distintas modalidades de colaboración, propone medidas para mejorar el desarrollo de las mismas en el marco de los principios y objetivos de la Seguridad Social e informa el anteproyecto de presupuestos y las cuentas anuales.

La mitad de sus miembros (que no pueden pasar de doce) son representantes de los trabajadores protegidos, elegidos a través de las organizaciones sindicales más representativas; la otra mitad, representantes de las empresas asociadas, elegidos a través de las más destacadas organizaciones empresariales del ámbito de actuación de Unión de Mutuas. Su presidente es el de la Junta Directiva.

En 2019 esta comisión se reunió en cuatro ocasiones.

MIEMBROS DE LA COMISIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

Presidente

José María Gozalbo Moreno

Vocales

CEOE – Germán Belbis Pereda

UGT – Carmen García Cortés; Francisco Sacacia Bernat; Vicente Chiva Gallén

CC. OO. – Albert Fernández Barberá; Manel Nieto Morcillo

Secretario

Juan Enrique Blasco Sánchez

COMISIÓN DE PRESTACIONES ESPECIALES

La Comisión de Prestaciones Especiales es el órgano que se ocupa de la concesión de beneficios de carácter social distintos de las prestaciones reglamentariamente establecidas a favor de los trabajadores protegidos o adheridos que hayan sufrido un accidente de trabajo o una enfermedad profesional y se encuentren en especial estado o situación de necesidad, así como a favor de sus derechohabientes.

Como la Comisión de Control y Seguimiento, tiene una composición paritaria entre representantes de los trabajadores de las empresas asociadas a la Mutua y representantes de estas últimas. Su presidente es designado por la comisión de entre sus miembros.

En 2019 celebró cuatro reuniones.

MIEMBROS DE LA COMISIÓN DE PRESTACIONES ESPECIALES

Representantes de los empresarios asociados

Modesto Jaime Galindo

Ibán Montañés Foix

Juan José Sánchez Segarra

Representantes sindicales

Ignacio Pacios Garnelo, UGT País Valencià

José Almela Escobedo, UGT País Valencià

Albert Fernández Barberá, CC. OO. País Valencià

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

COMISIÓN de Auditoría

La Comisión de Auditoría de Unión de Mutuas es un órgano interno de carácter informativo y consultivo, sin funciones ejecutivas, con facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actuación.

Entre sus principales funciones, se ocupa de: revisar la política de gestión de riesgos y, en su caso, proponer su modificación y actualización a la Junta Directiva; informar a la Junta Directiva sobre cuestiones propias de su competencia y, en particular, sobre el resultado de la auditoría de las cuentas anuales; supervisar la eficacia del control interno de la Mutua y de su sistema de gestión de riesgos; analizar eventuales debilidades del sistema de control interno; supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera relativa a la Mutua; impulsar una cultura en la que la gestión del riesgo sea un factor que se tenga en cuenta en todas las decisiones y a todos los niveles en la Mutua; informar a la Junta Directiva sobre el informe anual de gobierno corporativo para la valoración de sus conclusiones; y recabar periódicamente información sobre el funcionamiento de los mecanismos sobre quejas, denuncias y reclamaciones, pudiendo proponer las actuaciones que estime oportunas.

Para el desarrollo de sus funciones, la Comisión puede acceder, a través del director gerente de Unión de Mutuas, a toda información o documentación de que disponga la entidad relativa a las cuestiones de su competencia.

El nombramiento y separación de los miembros de la Comisión de Auditoría, elegidos por un periodo de tres años prorrogables, corresponde a la Junta Directiva de la Mutua. Está formada por tres miembros, todos ellos miembros de la Junta Directiva de la Mutua. Su presidente y secretario son también elegidos por la Junta Directiva.

La Comisión se reúne siempre que sea necesario, con un mínimo de cuatro reuniones anuales. A sus reuniones pueden asistir personas ajenas a la Comisión cuando así lo acuerden de forma expresa los miembros de esta. La toma de acuerdos de la Comisión es por mayoría de sus miembros.

La Comisión de Auditoría se rige por el principio de independencia en sus actuaciones y funciones. En este sentido, tomará las medidas que en su caso sean oportunas y solicitará de la Junta Directiva la colaboración que en cada caso concreto sea necesaria.

En 2019, celebró cinco reuniones.

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

El Comité de ÉTICA y la Comisión de PREVENCIÓN DE DELITOS

El Comité de Ética y la Comisión de Prevención de Delitos son dos órganos de los que se ha dotado Unión de Mutuas para apoyar y reforzar la labor de los órganos establecidos por ley en lo que se refiere al buen gobierno de la entidad.

El Comité de Ética es un órgano asesor de la Junta Directiva y de los profesionales de la Mutua en la toma de decisiones sobre cuestiones éticas, y un instrumento para el desarrollo y seguimiento de los valores y las normas del *Código Ético y de Conducta*. A principios de 2020, con la aprobación del nuevo *Código Ético y de Buen Gobierno*, el Comité de Ética pasó a tener una mayor especialización, centrando sus funciones en los aspectos éticos.

El primer Comité de Ética de la Mutua se constituyó en 2003, tras la publicación del *Código Ético y de acuerdo con el I Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa (2003-2006)*. En 2012 se constituyó un segundo Comité de Ética.

Los miembros del Comité de Ética de Unión de Mutuas son designados por la Junta Directiva por un plazo de dos años prorrogables, respetando el equilibrio de mujeres y hombres a que se refiere la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres. Son personas ajenas a Unión de Mutuas, salvo el director gerente. Su presidente es, desde sus inicios, Domingo García Marzá, catedrático de Ética en la Universidad Jaime I de Castelló que colaboró con la Mutua en la elaboración del primer *Código Ético*.

El Comité de Ética actúa bajo los principios de independencia, pluralismo y consenso en la toma de decisiones en su funcionamiento. Dispone de un canal exclusivo de comunicación a través de la cuenta de correo comitedeetica@union-demutuas.es para todas las cuestiones referentes al respeto de los valores éticos del *Código Ético y de Conducta*.

En 2019 celebró una única reunión.

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

La Comisión de Prevención de Delitos, por su parte, nació para el control del establecimiento, implementación y mantenimiento en Unión de Mutuas del sistema de gestión de riesgos para la prevención de delitos en las organizaciones, reconocido en un primer momento con la certificación Iuriscert de AENOR. Posteriormente, se ocupó de la implementación y seguimiento del sistema de *Compliance* penal, con el que Unión de Mutuas, en 2017, dio un paso más y obtuvo la certificación en la UNE 19601: Sistema de Gestión de *Compliance* Penal.

La comisión está integrada por el director gerente de la Mutua, el líder del Proceso de Gestión Jurídica, el técnico del sistema de *compliance*, y dos profesionales independientes de reconocido prestigio, catedráticas de la Universidad Jaime I de Castelló de las áreas jurídica y económica. En su funcionamiento, la comisión responde a los principios de legalidad, autonomía e independencia.

El personal de Unión de Mutuas está obligado a comunicar a la Comisión de Prevención de Delitos cualquier incidencia con trascendencia penal de la que tenga conocimiento, a través de la cuenta prevenciondelitos@uniondemutuas.es, disponible en la intranet de la Mutua y también abierta a cualquier persona interesada, a través de la página web.

Si la Comisión de Prevención de Delitos recibiese alguna denuncia sin trascendencia penal, pero que pudiera tener trascendencia desde el punto de vista ético, abriría un expediente para su análisis e investigación y remitiría la denuncia al Comité de Ética, que elaboraría un informe consultivo.


Esta comisión celebró también una sola reunión en 2019.

A partir de 2020, las funciones de estos órganos se complementarían con las de otro creado en dicho ejercicio: la Comisión de Cumplimiento, que dispone de una cuenta, cumplimiento@uniondemutuas.es, para que cualquier persona que conozca de alguna situación o actuación que pueda infringir las normas de conducta del *Código Ético y de Buen Gobierno* pueda ponerlo en conocimiento de la entidad para su investigación.

En el apartado “Control interno y prevención de delitos” se facilita más información sobre estos órganos.

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

ORGANIZACIÓN territorial y funcional. Instalaciones y equipamiento



La Mutua cuenta con 30 centros propios, entre ellos un hospital, el Instituto de Traumatología Unión de Mutuas (ITUM), situado en Castelló de la Plana, y participa en un hospital mancomunado: el Hospital Intermutual de Levante (HIL), ubicado en San Antonio de Benagéber, localidad próxima a Valencia. Buena parte de sus centros están ubicados en la Comunidad Valenciana; su domicilio social está en Segorbe, y su sede administrativa y de gestión, en Castelló.

Los centros asistenciales de Unión de Mutuas están equipados para atender urgencias y primeras visitas, radiodiagnóstico, traumatología, rehabilitación y fisioterapia, y para llevar a cabo el control y seguimiento de la incapacidad temporal por contingencias comunes.

En todos los centros de la Mutua se encuentra el distintivo indicador del grado de accesibilidad AIS, de la Fundación Accesibilidad y Responsabili-

dad Social, que avala y certifica la certificadora internacional IMQ³. La accesibilidad supone la supresión de barreras arquitectónicas para personas con discapacidad y la creación de entornos, productos y servicios comprensibles y utilizables de forma autónoma y segura por todo tipo de personas. Para ello, Unión de Mutuas incorporó en los últimos años criterios de accesibilidad en las reformas de sus centros y un plan anual de mejora de las condiciones de estos en que la accesibilidad es un objetivo prioritario.

Unión de Mutuas provee a sus centros de las mejores condiciones de habitabilidad y confort tanto para su propio personal como para pacientes y usuarios; procura la modernización de locales e instalaciones, la revalorización y alargamiento de la vida útil de los locales e instalaciones, y el ahorro en los consumos energéticos; y dota a todos sus centros de una imagen corporativa unificada.

Además, Unión de Mutuas siempre ha apostado por la innovación y por estar a la vanguardia para mejorar en eficiencia y adecuarse a las necesidades de pacientes y usuarios y de la sociedad en general. Es por ello que ha incorporado a sus centros tecnología puntera, poniendo en marcha unidades mé-

³ A fines de 2018 la certificación de accesibilidad DIGA (Distintivo Indicador del Grado de Accesibilidad) dio paso a la certificación internacional de accesibilidad AIS (Accessibility Indicator System), sustentada en la Norma AIS: 1/2018, que está validada y reconocida por la certificadora internacional IMQ. La Fundación Shangri-La, por su parte, pasó a denominarse Fundación Accesibilidad y Responsabilidad Social.

Hasta la renovación de las certificaciones, las placas visibles en algunos centros de Unión de Mutuas siguen siendo las del distintivo DIGA.

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

dicas especializadas e implementando tratamientos innovadores, siendo a menudo pionera en este aspecto en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

La Mutua cuenta con diferentes unidades médicas especializadas: la Unidad de Ondas de Choque, que se ocupa del tratamiento de tendinitis, cálculos y lesiones en músculos y huesos en procesos subagudos o crónicos; la Unidad de Valoración, que facilita una valoración más precisa del daño de la columna vertebral de la persona y de su repercusión funcional; el Sistema MedX, para la valoración, diagnóstico y rehabilitación de lumbalgias y patologías discuales y cervicales; la Unidad Cardiorrespiratoria; la Unidad de Diagnóstico por la Imagen, que se ocupa de los informes y exploraciones radiológicas, y radio-diagnóstico; y la Unidad de Apnea del Sueño, para el estudio, diagnóstico y tratamiento de los trastornos del sueño. Cuenta, asimismo, con las unidades que dependen del Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología del ITUM: Raquis, Artroscopia, Rodilla, Hombro, Mano y Fracturas de Huesos Largos.

En 2019, la principal novedad fue la puesta en marcha de la Unidad de Medicina Hiperbárica en el Instituto de Traumatología Unión de Mutuas. La unidad aplica una terapia no invasiva, sin efectos secundarios, por la que los pacientes, ubicados en una cámara presurizada, reciben oxígeno en una concentración cercana al 100% a una presión de 1'40 atmósferas. El tratamiento consigue que el oxígeno se diluya en el plasma sanguíneo, favoreciendo el metabolismo celular y mejorando la regeneración de los tejidos.

En los últimos años, Unión de Mutuas ha introducido distintos tratamientos innovadores en rehabilitación: una cinta para correr antigravitatoria que permite reducir la gravedad y, por tanto, el peso al correr, facilitando una mejor y más rápida recuperación a pacientes con lesiones en las extremidades inferiores; la tecarterapia, con la que se aplica calor a frecuencias variables y a diferentes profundidades, produciendo efectos analgésicos y estimulando la formación de colágeno, la regeneración muscular y la mejora de la vascularización y movilidad articular, entre otros efectos; una plataforma de ejercicio multiaxial para la mejora de articulaciones, fuerza, propiocepción, postura y equilibrio; equipos de electromiografía de superficie y electroterapia para la reeducación y potenciación muscular; Rehametrics, un sistema de realidad virtual desarrollado para realizar ejercicios de rehabilitación personalizados frente a un televisor en el que un avatar reproduce los movimientos del paciente y con el que interacciona a través de técnicas de juego, entre otros. En 2019 se abordó un proyecto de realidad virtual inmersiva para la rehabilitación física orientada a la reincorporación del paciente al puesto de trabajo. Se basa en tecnología de realidad virtual en la que, mediante gafas y mandos de interfaz, el paciente realiza los movimientos requeridos inmerso en un ambiente virtual con el que interactúa.

Otra de las innovaciones tecnológicas fue, en su momento (2008) el quirófano digital del Instituto de Traumatología Unión de Mutuas (ITUM), en el que se realizan intervenciones quirúrgicas mínimamente invasivas. Este quirófano ofrece una disposición ergonómica de los equipos, una mayor seguridad por la reducción de cables y conexiones y permite, además, compartir información con fines docentes en tiempo real con la Unidad de Traumatología del hospital, así como la comunicación con los principales centros de Unión de Mutuas en España, a través de la propia red del centro y por el sistema de videoconferencia.

En relación con la inversión tecnológica recordamos también la digitalización radiológica, concluida ya hace tiempo en Unión de Mutuas, que aporta beneficios tanto para el intercambio de información entre profesionales de distintos centros como para el medioambiente. La historia clínica electrónica centralizada ocupa, en este aspecto, un destacado lugar, ya que con la evolución de la tecnología se hace necesario disponer de un dato único, integrado y operable, para ponerlo a disposición de los diferentes usuarios que lo requieran. La historia clínica, desarrollada por el Proceso de Sistemas de Información de la Mutua, responde a los criterios de usabilidad, adaptabilidad, uniformidad y seguridad.

Territorialmente, Unión de Mutuas se estructura en cuatro direcciones:

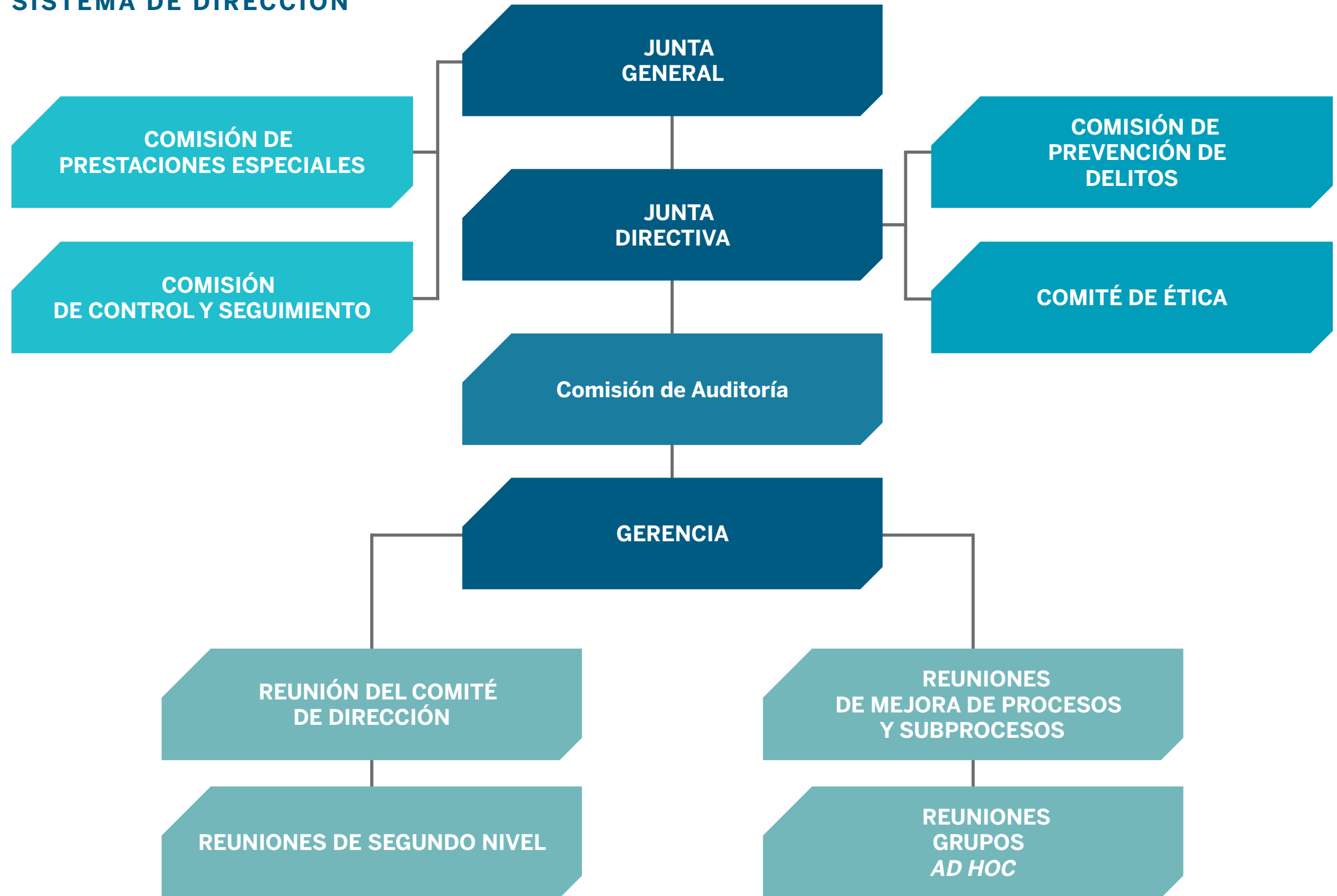
- Provincia de Castellón.
- Provincias de Valencia y Alicante y Región de Murcia.
- Comunidad Autónoma de Cataluña e Islas Baleares.
- Y la dirección de la que dependen los servicios de la Comunidad Autónoma de Madrid, Jerez de la Frontera, A Coruña, Pamplona, Ciudad Rodrigo y Ciudad Real.

Para prestar el mejor servicio a su población protegida y facilitarle una amplia red asistencial, Unión de Mutuas cuenta asimismo con convenios de colaboración con otros centros. De este modo, sus trabajadores protegidos y adheridos disponen de cobertura en todo el territorio nacional.

En el mapa asistencial de la página web de la Mutua se encuentra toda la información necesaria para localizar sus centros, el Hospital Intermutual de Levante, los centros de otras mutuas con las que existe convenio de colaboración y los centros concertados con los que se ha firmado convenio de colaboración. A esta información puede accederse también a través del teléfono móvil, con el “mapa asistencial en tu móvil”.

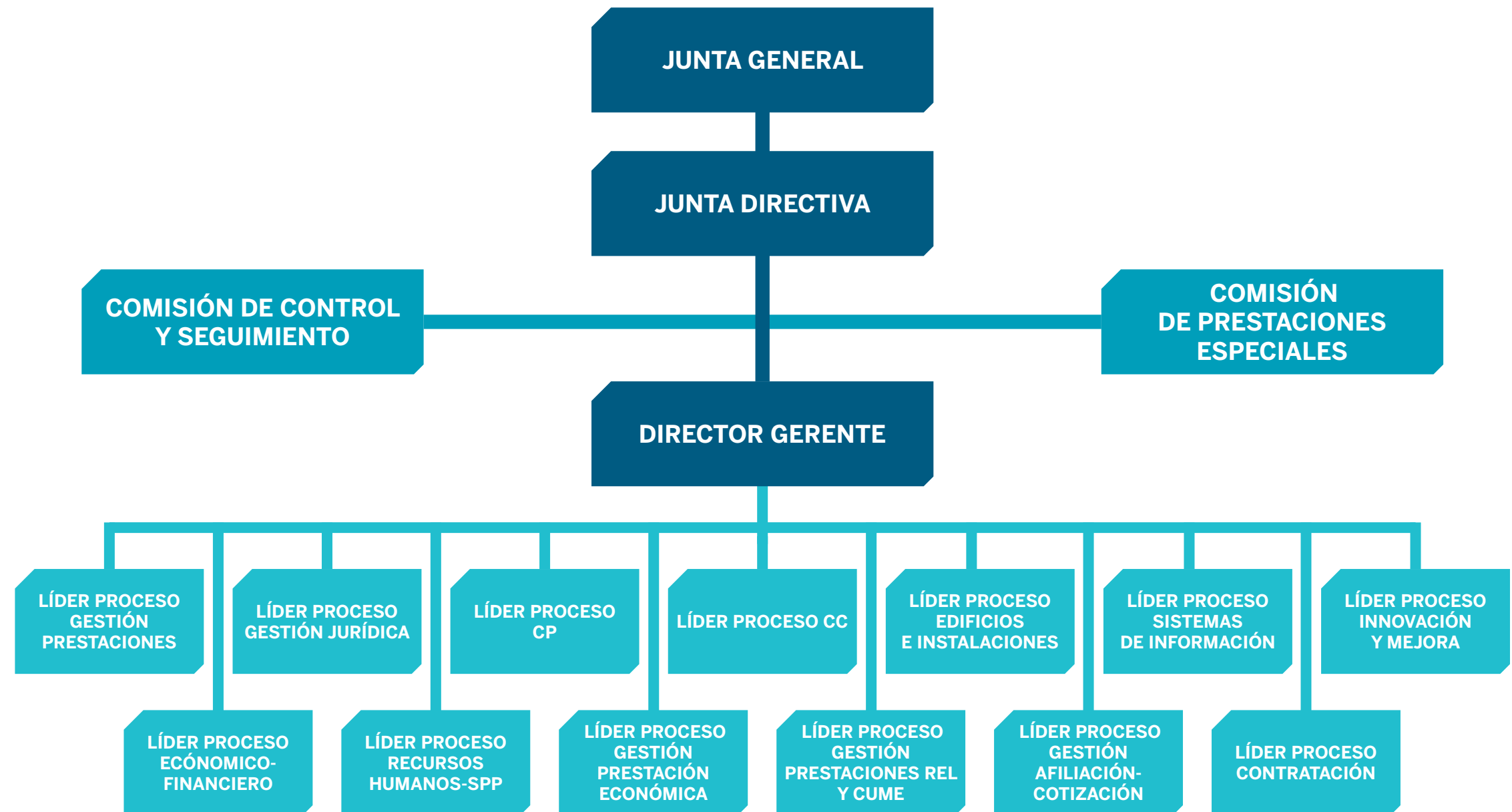
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

SISTEMA DE DIRECCIÓN



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

ORGANIGRAMA JERÁRQUICO DE UNIÓN DE MUTUAS



CP: Contingencia Profesional. CC: Contingencia Común. SPP: Servicio de Prevención Propio. REL: Riesgo durante el Embarazo y la Lactancia.
CUME: Cuidado de Menores Afectados por Cáncer u otra Enfermedad Grave.

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RED DE CENTROS

►► ALCOY

CENTRO ASISTENCIAL

C/ Juan Gil Albert, 1

Tel.: 965 525 502. Fax: 965 522 207

centro.alcoi@uniondemutuas.es

►► L'ALCORA

CENTRO ASISTENCIAL

C/ Dr. Federico Michavila Paús, 3

Tel.: 964 360 062. Fax: 964 386 840

centro.alcora@uniondemutuas.es

►► BARCELONA

CENTRO ASISTENCIAL

Av. Josep Tarradellas, 110-112

Tel.: 933 630 600. Fax: 933 221 015

centro.tarradellas@uniondemutuas.es

►► BARCELONA

CENTRO ASISTENCIAL

C/ Bilbao, 89

Tel.: 933 073 500. Fax: 932 660 494

centro.poblenou@uniondemutuas.es

►► BENICARLÓ

CENTRO ASISTENCIAL

Pol. Ind. El Collet, Parc. 317 bj.

Tel.: 964 473 446. Fax: 964 461 713

centro.benicarlo@uniondemutuas.es

►► BENIPARRELL

CENTRO ASISTENCIAL

Av. de Llevant, 61

Tel.: 961 203 362. Fax: 961 203 282

centro.beniparrell@uniondemutuas.es

►► BURRIANA

CENTRO ASISTENCIAL

C/ Roma n.º 2, carretera del Grao

Tel.: 964 511 838. Fax: 964 518 701

centro.burriana@uniondemutuas.es

►► CASTELLÓ

SEDE CENTRAL

Av. del Lledó, 69

Tel.: 964 238 111. Fax: 964 222 309

centro.castellon@uniondemutuas.es

►► CASTELLÓ

INSTITUTO DE TRAUMATOLOGÍA

Av. del Lledó, 67 / Juan de Herrera, 26

Tel.: 964 231 212. Fax: 964 230 624

itum@uniondemutuas.es

►► CHESTE

CENTRO ASISTENCIAL

C/ Chiva, 19-19 bis

Tel.: 962 510 154. Fax: 962 512 814

centro.cheste@uniondemutuas.es

►► CIUDAD REAL

CENTRO ADMINISTRATIVO EN CENTRO ASISTENCIAL DE IBERMUTUAMUR

C/ Severo Ochoa, 14-bj.

Tel.: 926 273 321. Fax: 926 213 984

centro.ciudadreal@uniondemutuas.es

►► CIUDAD RODRIGO

CENTRO ADMINISTRATIVO

Av. de Salamanca, 104-108

Tel.: 923 480 110. Fax: 923 462 875

centro.ciudadrodrigo@uniondemutuas.es

►► A CORUÑA

CENTRO ADMINISTRATIVO EN CENTRO ASISTENCIAL DE MUTUA GALLEGA

Av. de Rubine, 20

Tel.: 981 253 750. Fax: 981 253 595

centro.coruna@uniondemutuas.es

►► GIRONA

CENTRO ADMINISTRATIVO

C/ Miquel Blay, 2 bj.

Tel.: 972 222 717. Fax: 972 223 198

centro.girona@uniondemutuas.es

►► L'HOSPITALET DE LLOBREGAT

CENTRO ASISTENCIAL

C/ Barón de Maldà, 7

Tel.: 933 370 020. Fax: 933 370 286

centro.hospitalet@uniondemutuas.es

►► JEREZ DE LA FRONTERA

CENTRO ASISTENCIAL

P. Empresarial, Av. Ilustración, 14, local 1

Tel.: 956 181 461. Fax: 956 181 474

centro.jerez@uniondemutuas.es

►► LLÍRIA

CENTRO ASISTENCIAL

C/ Alcublas, 10

Tel.: 962 791 771. Fax: 962 793 435

centro.lliria@uniondemutuas.es

►► MADRID

CENTRO ASISTENCIAL

Av. Pablo Iglesias, 20

Tel.: 915 344 182. Fax: 915 353 933

centro.madrid@uniondemutuas.es

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

►► MANISES

CENTRO ASISTENCIAL

Av. dels Arcs, 1
Tel.: 961 533 561. Fax: 961 521 597
centro.manises@uniondemutuas.es

►► MASSAMAGRELL

CENTRO ASISTENCIAL

Pza. de la Noria, 6
Tel.: 961 440 565. Fax: 961 441 365
centro.massamagrell@uniondemutuas.es

►► MURCIA (ESPINARDO)

CENTRO ADMINISTRATIVO EN CENTRO ASISTENCIAL DE IBERMUTUAMUR

C/ Antonio Rocamora, 4
Tel.: 968 202 926. Fax: 968 245 213

►► NULES

CENTRO ASISTENCIAL

Av. L'Europa, 2
Tel.: 964 671 550.
Fax: 964 670 005
centro.nules@uniondemutuas.es

►► ONDA

CENTRO ASISTENCIAL

Av. País Valencià, 13
Tel.: 964 602 212. Fax: 964 603 707
centro.onda@uniondemutuas.es

►► PALMA DE MALLORCA

CENTRO ADMINISTRATIVO EN CENTRO ASISTENCIAL DE IBERMUTUAMUR

C/ Blanquerna esq. Av. Conde de Sallent, 8-2
Tel.: 971 751 532. 971 725 940

►► PAMPLONA

CENTRO ASISTENCIAL

C/ Paulino Caballero, 21
Tel.: 948 230 466. Fax: 948 152 787
centro.pamplona@uniondemutuas.es

►► PATERNA

CENTRO ASISTENCIAL

València Parc Tecnològic, Ronda Isaac Peral, 21
Tel.: 961 366 648.
Fax: 961 366 654
partec@uniondemutuas.es

►► SAGUNTO

CENTRO ASISTENCIAL

C/ Lliria, 70
Tel.: 962 661 566. Fax: 962 650 742
centro.sagunto@uniondemutuas.es

►► SEGORBE

CENTRO ASISTENCIAL

Pza. General Giménez Salas, 2
Tel.: 964 710 629. Fax: 964 712 213
centro.segorbe@uniondemutuas.es

►► TORRENT

CENTRO ASISTENCIAL

C/ Músico Mariano Puig Yago, 33
Tel.: 961 559 204. Fax: 961 563 849
centro.torrent@uniondemutuas.es

►► VALÈNCIA

CENTRO ASISTENCIAL

C/ Artes Gráficas, 2
Tel.: 963 625 461. Fax: 963 932 182
centro.valencia@uniondemutuas.es

►► LA VALL D'UIXÓ

CENTRO ASISTENCIAL

C/ Illa de Cabrera, 11
(Pol. Ind. La Travessa)
Tel.: 964 661 039. Fax: 964 661 029
centro.vallduixo@uniondemutuas.es

►► VILA-REAL

CENTRO ASISTENCIAL

Carrer Ermita, 269
Tel.: 964 520 618. Fax: 964 535 569
centro.vilareal@uniondemutuas.es

►► VINARÒS

CENTRO ASISTENCIAL

C/ San Francisco, 67
Tel.: 964 450 884. Fax: 964 450 843
centro.vinaros@uniondemutuas.es

►► XÀTIVA

CENTRO ASISTENCIAL

C/ Cavaller Ximén de Tovia, 4
Tel.: 962 283 405. Fax: 962 277 199
centro.xativa@uniondemutuas.es

►► SAN ANTONIO DE BENAGÉBER

HOSPITAL MANCOMUNADO

Hospital Intermutual de Levante
Autovía Valencia a Ademuz km 11,7
(salida 10) Tel.: 961 350 250. Fax: 961 350 034



**Valores, misión,
visión y grupos de interés**

VALORES. MISIÓN. VISIÓN Y GRUPOS DE INTERÉS

VALORES

Los pilares de la responsabilidad social de Unión de Mutuas son los principios y valores recogidos en su primer *Código Ético*, aprobado a finales de 2002 y publicado a principios de 2003.

Los principios y valores de aquella primera edición del *Código Ético* se fueron adaptando, con el tiempo, a los cambios vividos en la organización, simplificándose y actualizándose en varias ocasiones. En 2017, quedaron fijados los siguientes valores: dignidad, excelencia, transparencia y confianza y se publicó un nuevo *Código Ético y de Conducta*, que recogía las normas en que se reflejaban dichos valores. Este documento fue objeto de una nueva redacción dando lugar al *Código Ético y de Buen Gobierno*, de febrero de 2020.

DIGNIDAD

En Unión de Mutuas partimos del interés y el respeto por las personas como horizonte ético para todas nuestras actuaciones. Nuestra vocación de servicio se caracteriza por un trato respetuoso, equitativo y cordial hacia todo nuestro equipo humano y hacia los trabajadores y trabajadoras a quienes asistimos, actuando siempre de forma objetiva e imparcial.

EXCELENCIA

En Unión de Mutuas entendemos la excelencia desde la calidad e innovación en la gestión eficiente de nuestros recursos y servicios para ser sostenibles en el largo plazo y satisfacer las expectativas de todos nuestros grupos de interés. Para alcanzar esta solvencia nos valemos de un equipo de profesionales cualificados tanto técnica como humanamente y de los recursos materiales óptimos para el desempeño de nuestra labor.

TRANSPARENCIA

En Unión de Mutuas concebimos la transparencia desde los principios de buen gobierno y de la responsabilidad social empresarial, ofreciendo siempre una información veraz y exacta y promoviendo los mecanismos de participación, rendición de cuentas y cumplimiento más adecuados.

CONFIANZA

En Unión de Mutuas somos conscientes de que la confianza deriva del cumplimiento de las legítimas expectativas depositadas en nuestra organización por parte de todos los grupos de interés implicados en nuestra actividad. Con este fin buscamos siempre el diálogo y la participación de nuestros grupos de interés, en especial el compromiso del equipo humano de Unión de Mutuas.



VALORES. MISIÓN. VISIÓN Y GRUPOS DE INTERÉS

MISIÓN y VISIÓN

La misión y visión de Unión de Mutuas se definieron en 2002 por primera vez. Desde entonces, con cada revisión anual del plan estratégico vigente en el momento se han revisado, actualizado y modificado también, en su caso, misión y visión. Tras la última revisión, se definen de la siguiente manera:

MISIÓN

UNIÓN DE MUTUAS, mutua colaboradora con la Seguridad Social n.º 267, es una asociación de empresas, sin ánimo de lucro ni de captación de empresas o autónomos, que colabora en la gestión de la Seguridad Social conforme a lo establecido en la legislación vigente, prestando sus servicios a sus empresas asociadas, trabajadores y trabajadoras por cuenta propia adheridos y trabajadores y trabajadoras por cuenta ajena protegidos. Todo ello basado en un modelo de gestión de la excelencia y buen gobierno, contribuyendo de esta manera a la mejora de la salud del colectivo protegido y la gestión de las prestaciones económicas, en términos de sostenibilidad.

VISIÓN

Ser una mutua eficiente que contribuya a la sostenibilidad del Sistema de la Seguridad Social, con una gestión socialmente responsable y respetuosa con los principios de buen gobierno, referente en la excelencia de los servicios, y reconocida por la satisfacción de las expectativas legítimas de todos sus grupos de interés.



VALORES. MISIÓN. VISIÓN Y GRUPOS DE INTERÉS

GRUPOS de interés

CONOCER LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS LEGÍTIMAS DE SUS GRUPOS DE INTERÉS SE CONSIDERA, EN UNIÓN DE MUTUAS, IMPRESCINDIBLE PARA ALCANZAR LA EXCELENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ASÍ SE REFLEJA EN SU VISIÓN.

Por ello, en 2012 la Mutua puso en marcha el primer estudio en profundidad de sus grupos de interés; incrementó su número y analizó para cada uno de ellos sus necesidades y expectativas legítimas, las oportunidades y riesgos que representan para la organización y los que esta, a su vez, representa para cada grupo de interés.

Los grupos de interés se incorporaron al *Manual del Sistema de Gestión de Unión de Mutuas* y la sistemática para su identificación y jerarquización, así como los canales de comunicación existentes para relacionarse con cada grupo, se definió en una instrucción interna.

En 2015, Unión de Mutuas dio por acabado otro proyecto para profundizar en la materia, del que se facilita más información en el apartado dedicado a la elaboración de esta memoria; dos años después, puso en marcha un nuevo proyecto para ahondar en la materialidad de los impactos, que se implementaría en 2018 y que comenzó con la revisión de los grupos de interés. En 2019 se introdujeron pequeños cambios no significativos en la definición de los grupos de interés, tal como habían quedado en 2018, por cambios en la denominación de organismos oficiales.

GRUPOS DE INTERÉS DE UNIÓN DE MUTUAS

Órganos de gobierno y participación, y asesores	Equipo humano
Clientes ¹	Tramitadores RED
Proveedores	Administración Pública
Alianzas y partners	Sector de mutuas
Sociedad, comunidad, y medioambiente ²	

¹ Los clientes son las empresas asociadas, los trabajadores protegidos, los trabajadores autónomos adheridos y otros usuarios. Entre estos últimos se encuentran los beneficiarios de prestaciones sociales concedidas por la Comisión de Prestaciones Especiales y los trabajadores protegidos y trabajadores autónomos adheridos a otras mutuas que son atendidos en centros de Unión de Mutuas.

² En este grupo se integran, entre otros, los sindicatos, los medios de comunicación, las asociaciones sin ánimo de lucro, organizaciones como el Pacto Mundial de Naciones Unidas, universidades y foros de responsabilidad social de los que Unión de Mutuas forma parte.

VALORES. MISIÓN. VISIÓN Y GRUPOS DE INTERÉS

Relaciones Unión de Mutuas - grupos de interés

Órganos de gobierno y participación, y asesores

- Buen gobierno de la organización.
- Eficacia y eficiencia en la gestión.
- Transparencia informativa.
- Derechos de voto y representación.

Equipo humano

- Pago de nóminas.
- Concesión de beneficios sociales.
- Igualdad de trato y oportunidades.
- Cuidado de la salud y la seguridad.
- Formación e información.

Clientes

Empresas asociadas / trabajadores por cuenta propia adheridos

- Percepción de las cuotas legalmente establecidas para la cobertura de las contingencias profesionales y comunes, satisfechas por los empresarios a la Seguridad Social.
- Gestión de la incapacidad temporal, con una atención rápida y personalizada que agiliza la duración de los procesos y facilita la reducción del coste del absentismo.
- Fomento de la prevención de riesgos laborales y apoyo para la integración de la prevención en la empresa.
- Página web www.uniondemutuas.es con servicios personalizados a través de Mutua On Line.

Población protegida

- Gestión de prestaciones económicas por: incapacidad temporal e invalidez, muerte y supervivencia derivada de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales; incapacidad temporal derivada de enfermedad común; riesgo durante el embarazo o la lactancia natural; cuidado de menores con cáncer u otra enfermedad grave; y cese de actividad en el caso de los trabajadores autónomos.
- Cobertura de las siguientes prestaciones sanitarias derivadas de contingencias profesionales: urgencias, visitas a especialistas, intervenciones quirúrgicas, hospitalización, medicamentos, rehabilitación, desplazamientos para el tratamiento y control cuando es necesario, y gastos de manutención y hospedaje.
- Promoción de la prevención de riesgos, información y formación a trabajadores y empresarios en materia preventiva.
- Concesión de beneficios de asistencia social por la Comisión de Prestaciones Especiales.

Tramitadores RED

- Puesta a disposición de los tramitadores RED de distintas herramientas de gestión, entre ellas Mutua On Line, en www.uniondemutuas.es.
- Información sobre servicios de Unión de Mutuas y novedades legislativas.

Proveedores

- Cumplimiento del contrato.
- Confidencialidad y privacidad.
- Honestidad.
- Fomento de los principios de la responsabilidad social en la cadena de suministro.

VALORES. MISIÓN. VISIÓN Y GRUPOS DE INTERÉS

Relaciones Unión de Mutuas - grupos de interés

Administración Pública*

- Colaboración con la Administración General del Estado y las Administraciones Autonómicas en la gestión de los fondos públicos y las políticas ministeriales destinadas a garantizar la solvencia económica del sistema.
- Colaboración con la Administración Pública en la gestión sanitaria.
- Colaboración con la Administración Pública en la promoción de la prevención de riesgos laborales.
- Reuniones periódicas con distintas instituciones públicas.
- Transparencia en la información.

Alianzas y partners

- Respeto a los acuerdos adoptados.
- Promoción de los principios de la responsabilidad social.

Sector de mutuas

- Cumplimiento de los acuerdos de colaboración establecidos para mejorar el servicio prestado a los clientes (propios y los de las mutuas firmantes).
- Actuación íntegra, garantizando una competencia leal y no difundiendo información falsa.

Sociedad, comunidad y medioambiente

- Integración en la gestión de Unión de Mutuas de las preocupaciones económicas, sociales y medioambientales de la sociedad.
- Promoción de una cultura ética, del buen gobierno y de la prevención de riesgos laborales.
- Desarrollo de programas para el cuidado del medioambiente.
- Transparencia en la información.

* La colaboración con la Administración General del Estado se articula, especialmente, a través de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones; la Tesorería General de la Seguridad Social; el Tribunal de Cuentas, la Intervención General de la Seguridad Social y el Instituto Nacional de la Seguridad Social.

La colaboración con las Comunidades Autónomas se articula a través de diversos organismos: por ejemplo, en la Comunidad Valenciana, la Conselleria de Sanidad de la Generalitat Valenciana y el Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo, entre otros; en Cataluña, la Subdirecció General de Seguretat i Salut Laboral, el Consell de Relacions Laborals del Departament d'Empresa i Ocupació y el Institut Català d'Avaluacions Mèdiques i Sanitàries - ICAMS del Departament de Salut.

VALORES. MISIÓN. VISIÓN Y GRUPOS DE INTERÉS

Comunicación con los grupos de interés		
Grupo de interés	Canal de comunicación	Periodicidad
Todos	www.uniondemutuas.es	Permanente
Todos	Canal de participación de la web	Permanente
Todos	GesBuzón	Permanente
Todos	Memoria de responsabilidad social	Anual
Mutualistas y tramitadores RED	Mutua On Line	Permanente
Trabajadores protegidos y adheridos	Mutua On Line Pacientes	Permanente
Mutualistas y trabajadores protegidos y adheridos	Teléfono gratuito 24 h: 900 100 692	Permanente
Mutualistas	Junta General	Anual
Diferentes grupos de interés: mutualistas y trabajadores protegidos, tramitadores RED, proveedores, asistentes a actos y jornadas, sociedad...	Encuestas de percepción y satisfacción	Distintas periodicidades según grupos: continua, anual, bienal
Administraciones Públicas	Auditorías	Anual
Administraciones Públicas	Reuniones convocadas por el Ministerio de Trabajo y Economía Social, la Conselleria de Sanidad de la Generalitat Valenciana...	Sin periodicidad fija
Sector de mutuas	Reuniones convocadas por la Administración y por la Asociación de Mutuas AMAT	Sin periodicidad fija
Sector de mutuas (algunas mutuas)	Convenios de colaboración	Permanente
Órganos de gobierno, participación y asesores	Reuniones	Distintas periodicidades
Equipo humano	Encuestas de clima laboral y de riesgos psicosociales	Bienal
Equipo humano	Evaluación del desempeño	Bienal
Equipo humano	Canales de comunicación interna	Permanentes y con distintas periodicidades, según los casos
Alianzas y partners	Reuniones	Sin periodicidad fija
Sociedad	Participación en congresos, reuniones, foros de RSC...	Sin periodicidad fija

A close-up photograph of a yellow flower, likely a chrysanthemum, with many layers of petals. The center of the flower is dark brown and filled with numerous stamens. The petals are a vibrant yellow, some with a slight orange tint towards the center. The background is a solid white.

4

Estrategia, gestión y responsabilidad social

ESTRATEGIA, GESTIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

LA ESTRATEGIA DE UNIÓN DE MUTUAS PARTE DE SU MISIÓN, VISIÓN Y VALORES, Y SE APOYA EN DIVERSOS PILARES, EN PARTICULAR EN LA ATENCIÓN A SUS GRUPOS DE INTERÉS Y LA GESTIÓN CONFORME AL MODELO EFQM DE EXCELENCIA EMPRESARIAL.

PARA SU ESTRATEGIA, LA MUTUA HA ESTABLECIDO UNA POLÍTICA QUE SE RESUME EN EL DOCUMENTO *POLÍTICA DE UNIÓN DE MUTUAS*, BASADA EN DOS LÍNEAS DE ACTUACIÓN:

1. La satisfacción de las necesidades y expectativas legítimas de todos sus grupos de interés.
2. La búsqueda de la mayor eficiencia y eficacia en sus actuaciones, aplicando la innovación a la mejora continua de todos los procesos que conforman su estructura de trabajo.

Para el desarrollo de estas líneas, en la *Política de Unión de Mutuas* se definen unos objetivos que se concretan anualmente en acciones. De acuerdo con su última redacción, estos objetivos eran:

- ▶▶ Respetar los principios de la responsabilidad social según la Norma ISO 26000.
- ▶▶ Proteger y promover los ambientes de trabajo saludables.
- ▶▶ Promover los principios de la acción preventiva en la organización y la salud en el ámbito extralaboral en función de las características epidemiológicas de sus grupos de interés.
- ▶▶ Proteger el medioambiente y prevenir la contaminación.
- ▶▶ Promover el diseño de entornos y servicios con criterios de accesibilidad universal, promoviendo el cumplimiento de los requisitos de deambulación, aprehensión, localización y comunicación.
- ▶▶ Potenciar las actividades de I+D+i destinadas a generar productos o servicios que aporten valor añadido a sus grupos de interés.
- ▶▶ Dotar de los recursos tecnológicos y humanos necesarios en condiciones de competitividad óptima.

ESTRATEGIA y GESTIÓN

- ▶▶ Fomentar la participación activa de su equipo humano en la mejora continua de la organización, considerando sus conocimientos y su cualificación como un valor estratégico de competitividad.
- ▶▶ Proporcionar los medios para analizar, evaluar y tratar:
 - Los riesgos asociados con la seguridad del paciente, facilitando la notificación interna de los incidentes, manteniendo en todo momento la confidencialidad del proceso, así como realizar un seguimiento de los indicadores y medidas implantados de manera que se minimice el riesgo sobre el paciente.
 - Los riesgos a los que están expuestos los activos de la organización que afectan a la seguridad de la información en las dimensiones de disponibilidad, integridad, confidencialidad, trazabilidad y autenticidad.
 - Los riesgos penales que permitan prevenir los delitos y minimizar la exposición de la organización de acuerdo con sus políticas de *compliance* penal.
- ▶▶ Cumplir con los requisitos del sistema de gestión así como la legislación, reglamentación aplicable y todos aquellos requisitos o compromisos que Unión de Mutuas suscriba.

Esta política se revisa anualmente y está disponible para todos los grupos de interés de la Mutua a través de la web corporativa.

El sistema de gestión se basa en la gestión por procesos, con los que se cumplen los objetivos de su política y estrategia de forma eficaz, eficiente y sostenible.

ESTRATEGIA, GESTIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

El mapa de procesos de Unión de Mutuas existente a 31 de diciembre de 2019 era el mismo que el del año anterior:

MAPA DE PROCESOS

ESTRATÉGICO

ESTRATEGIA Y GESTIÓN DIRECTIVA

OPERATIVOS

GESTIÓN CONTINGENCIA
PROFESIONAL

GESTIÓN
CONTINGENCIA COMÚN

GESTIÓN PRESTACIONES
REL y CUME

GESTIÓN PRESTACIÓN
ECONÓMICA

DE APOYO

GESTIÓN
JURÍDICA

GESTIÓN DE
SISTEMAS DE
INFORMACIÓN

GESTIÓN DE LA
INNOVACIÓN
Y MEJORA

GESTIÓN
ECONÓMICO-
FINANCIERA

GESTIÓN DE
PRESTACIONES

GESTIÓN DE
RECURSOS
HUMANOS

GESTIÓN DE
EDIFICIOS
E INSTALACIONES

GESTIÓN DE
CONTRATACIÓN

GESTIÓN DE
AFILIACIÓN-
COTIZACIÓN

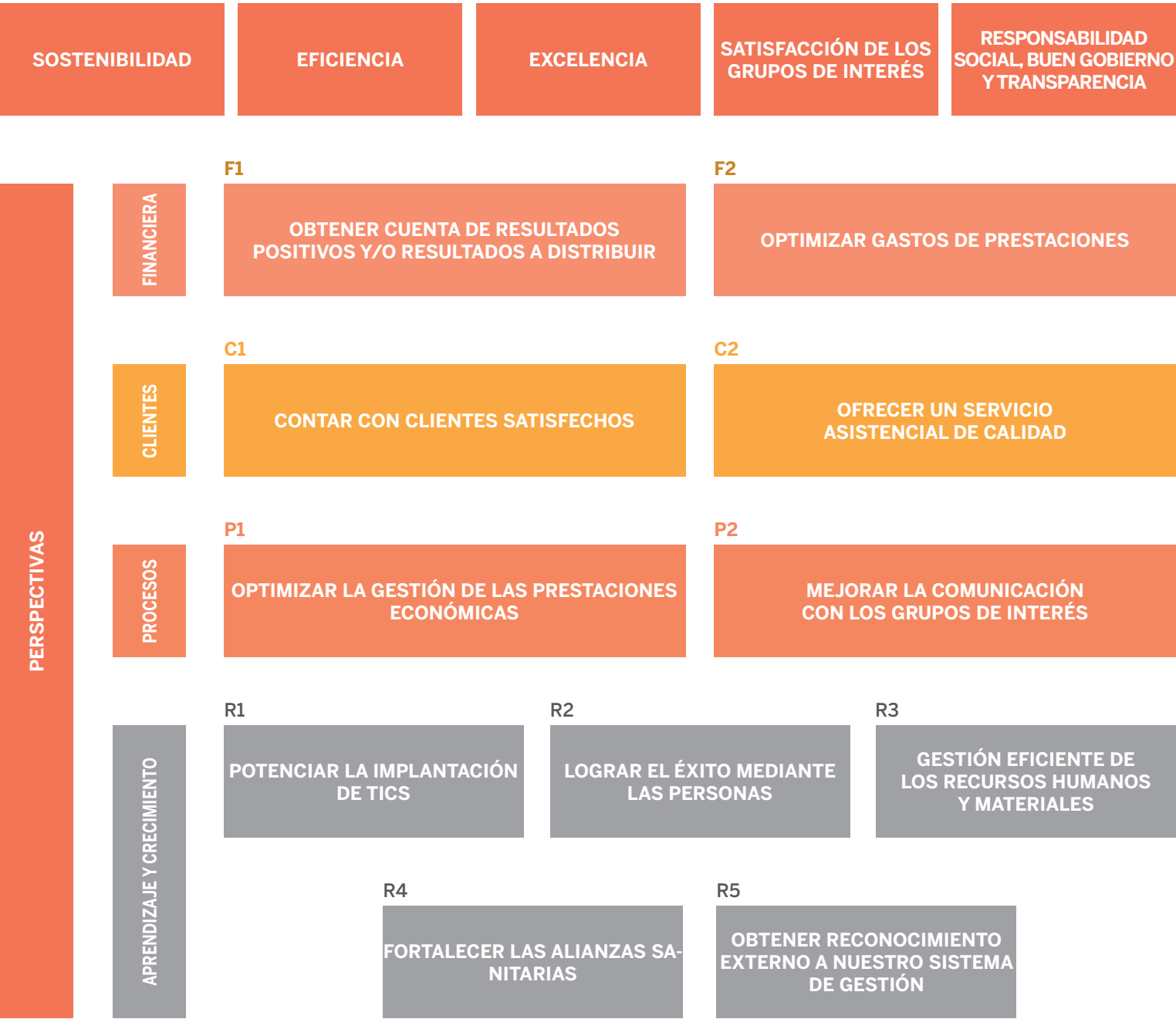
ESTRATEGIA, GESTIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

El Proceso de Estrategia y Gestión Directiva define las líneas y objetivos estratégicos a alcanzar considerando la misión, visión y valores de la Mutua, los cambios en el entorno y en las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés, los recursos disponibles, los resultados de autoevaluaciones, controles y auditorías internas, y las propuestas de mejora recibidas de distintos grupos de interés y de auditores externos.

El plan estratégico se despliega a través de los planes de gestión de los procesos. El cumplimiento del plan se verifica con indicadores, de cuyo seguimiento se ocupan el Comité de Dirección y el Comité del Sistema de Gestión.

La elaboración de un plan estratégico empieza con la revisión del anterior por el Comité de Dirección. Después es supervisado y aprobado por la Junta Directiva que, además, realiza un seguimiento de su implementación en sus reuniones periódicas.

En 2019 se cerró el *Plan Estratégico 2017-2019*, que contemplaba las cinco líneas estratégicas siguientes: 1- sostenibilidad; 2- eficiencia; 3- excelencia; 4- satisfacción de los grupos de interés; y 5- responsabilidad social, buen gobierno y transparencia, e incluía once objetivos:



ESTRATEGIA, GESTIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

CERTIFICACIONES



- EFQM +500



- UNE-EN ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad



- UNE 19601 Gestión de Compliance Penal



- UNE 179003 Gestión de Riesgos de Seguridad del Paciente



- ISO 27001 Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información



- ENS (Esquema Nacional de Seguridad), categoría alta



- IQNet SR10 Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social



- Modelo de Empresa Saludable



- UNE-EN ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Medioambiental



- UNE 166002:2006 Sistema de Gestión de la I+D+i

ADHESIONES



- Pacto Mundial



- Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de ONU Mujeres y el Pacto Mundial



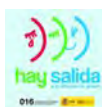
- Charter de la Diversidad



- Carta Europea de Seguridad Vial



- Declaración de Luxemburgo



- Red de Empresas por una Sociedad Libre de la Violencia de Género



- Pacto Valenciano contra la Violencia de Género y Machista



- Red + D de Empresas Comprometidas con la Diversidad



- Declaración por la Ética Empresarial y el Buen Gobierno de la Comunidad Valenciana



- Red de Empresas Sana+Mente Responsables



- Red NUST (Nuevos Usos Sociales del Tiempo)

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS



- Acreditación QH de Excelencia en Calidad Asistencial, categoría Sello Base + 3 Estrellas



- Sistema Indicador del grado de Accesibilidad (AIS) para todos los centros y premio DIGA 2017 a la accesibilidad de la Fundación Accesibilidad y Responsabilidad Social



- Distintivo Igualdad en la Empresa del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad



- Sello Fent Empresa. Iguala en Oportunitats de la Generalitat Valenciana



- Mención especial I Edición del Premio a las Buenas Prácticas en Gestión en Sanidad 2017 del Foro de Excelencia en Sanidad del Club de Excelencia en Gestión



- Reconocimiento Empresa Saludable 2018 del INSSBT



- Premio 2018 de Valoración Funcional del IBV



- Embajadores de la Excelencia Europea 2018 y 2019



- Premio Europeo 2018 a la Gestión e Innovación Empresarial



- Premio Barcelona 2018 a la Empresa Innovadora en Conciliación y Tiempo



- Galardón Accord 2018 de la Cámara de Comercio de Castelló



- Áccesit 2019 de Valoración Funcional del IBV



- Madrid Excelente a la Confianza de los Clientes



- Premio Iberoamericano de la Calidad, reconocimiento de Plata

ESTRATEGIA, GESTIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

Responsabilidad SOCIAL

Para Unión de Mutuas la responsabilidad social supone la búsqueda de la satisfacción de sus grupos de interés procurando, al mismo tiempo, un desarrollo económico, social y ambiental sostenible; todo ello en un marco de confianza, transparencia y diálogo con las personas, y de buen gobierno y excelencia en la gestión.

Desde 2012, la RSC se gestiona conforme a la IQNet SR10 de responsabilidad social. De ello se ocupa el Subproceso de RSC, integrado en el Proceso de Innovación y Mejora, siguiendo las directrices marcadas por el Proceso de Estrategia y Gestión Directiva.

En la gestión de la responsabilidad social se tienen en cuenta, además, los compromisos adquiridos por Unión de Mutuas con otras organizaciones: el respeto a los *Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas*, los *Principios del Charter de la Diversidad* y los *Principios de empoderamiento de las mujeres del Pacto Mundial y ONU Mujeres*; la promoción de la seguridad vial, por la adhesión a la *Carta Europea de la Seguridad Vial* y la promoción de la salud en el trabajo, por la adhesión a la *Declaración de Luxemburgo*. A ellos hay que sumar los derivados de la pertenencia a la Red de Empresas por una Sociedad Libre de la Violencia de Género, el Pacto Valenciano contra la Violencia de Género y Machista, la Red + D de Empresas Comprometidas con la Diversidad, la Red NUST y la Red de Empresas Sana+Mente Responsables, así como los adquiridos con la firma de la Declaración por la Ética Empresarial y el Buen Gobierno de la Comunidad Valenciana.

En 2019 se cerró el quinto plan de RSC, el *Plan de Responsabilidad Social Corporativa de Unión de Mutuas 2017-2019*, con seis líneas de actuación: gestión ética, buen gobierno y sostenibilidad; transparencia y comunicación; compromiso con el equipo humano; compromiso con los grupos de interés externos; cuidado medioambiental y compromiso social.

Dado que la responsabilidad social en Unión de Mutuas es transversal a toda la organización, la gestión del Subproceso de RSC se complementa y apoya en el desempeño de todas las personas que la componen. El personal, a su vez, está permanentemente informado de cuantas actuaciones y novedades tienen lugar en el marco de la responsabilidad social a través de circulares, boletines internos y la intranet corporativa.

Como en 2018, uno de los aspectos de la RSC a los que se dio un mayor impulso fue la promoción del buen gobierno, iniciándose el proceso que llevaría, a principios de 2020, a la publicación del *Código Ético y de Buen Gobierno*.

También se publicó, por tercer año consecutivo, el *Informe de Buen Gobierno de Unión de Mutuas* correspondiente a 2018. Fue elaborado por una entidad externa, la Fundación Étnor (Ética de los Negocios y las Organizaciones), tras el análisis de cinco diferentes aspectos del buen gobierno corporativo: transparencia y publicidad, participación y gobierno abierto, toma de decisiones y diálogo, conflicto de intereses, y autorregulación y RSC. El informe concluía, como el anterior, indicando que “los planes y políticas puestas en marcha durante 2018 relacionados con el buen gobierno expresan el estable y coherente compromiso de Unión de Mutuas con su actividad y sus grupos de interés”.

ESTRATEGIA, GESTIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

CONTROL interno y PREVENCIÓN de delitos

UNIÓN DE MUTUAS, PARA EL DESARROLLO DE SU FUNCIÓN DE COLABORACIÓN EN LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL, Y CON ARREGLO A LOS PRINCIPIOS DE BUENA GESTIÓN FINANCIERA Y, EN ESPECIAL, DE ECONOMÍA, EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA DE LA SEGURIDAD SOCIAL, TIENE DESARROLLADOS Y ACTUALIZA PERMANENTEMENTE UN CONJUNTO DE PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE CONTROL INTERNO Y DE GESTIÓN DE RIESGOS. SU OBJETIVO ES LA PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS INHERENTES AL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE TODOS LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN, ASÍ COMO A LA RELACIÓN QUE MANTIENE CON SUS GRUPOS DE INTERÉS.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de control interno y gestión de riesgos, la Mutua trabaja en la identificación de los riesgos que pueden afectar a la información financiera, por tipo de riesgo, barreras existentes, probabilidad e impacto de los mismos y grado de efecto real, además de señalar los controles realizados ante ese tipo de riesgos y la valoración de los efectos de dichos controles. Asimismo, y de acuerdo con el artículo 80.3 del TRLGSS, conforme al cual deben estar presentes en la gestión colaboradora que desarrollan las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social la ausencia de ánimo de lucro y la consecuente prohibición de captar empresas y/o trabajadores autónomos, se ha contemplado la gestión de los riesgos derivados de dicha prohibición.

La Mutua tiene implantados mecanismos de control que velan por el buen gobierno y la transparencia en el acceso a la información pública, la información financiera, la protección de datos y la seguridad de la información, por un adecuado proceso de contratación, por la excelencia en las prestaciones que gestiona, la seguridad de sus pacientes, la prevención de riesgos medioambientales, la prevención de riesgos laborales, el cumplimiento de la

reglamentación industrial, la prevención de delitos y riesgos penales, el fraude, los riesgos operacionales..., en definitiva, todos los aspectos relacionados con su actividad, que son verificados en diferentes auditorías externas.

Además de los órganos previstos en la ley, se ha dotado de distintas comisiones y grupos de trabajo como la Comisión de Auditoría (integrada por miembros de la Junta Directiva), la Comisión de Prevención de Delitos, el Comité de Ética y la Comisión de Igualdad, entre otros, que en el desarrollo de sus funciones pueden detectar, gestionar y mitigar el impacto de los riesgos que se deriven de la gestión de la organización. Alineados con un firme compromiso con la integridad y los valores éticos, se han establecido unos principios básicos por los que deben regirse tanto los empleados como la Dirección de la Mutua, plasmados en una serie de documentos como el ya mencionado *Código Ético y de Buen Gobierno* y esta misma memoria, así como un conjunto de normas internas, procesos y estructuras, que constituyen la base sobre la que llevar a cabo el control interno de la entidad.

Cuenta también Unión de Mutuas con un *Manual de prevención de riesgos*

ESTRATEGIA, GESTIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

penales y políticas de *compliance* penal, por cuyo cumplimiento vela la Comisión de Prevención de Delitos. En relación con el *compliance*, cabe destacar que Unión de Mutuas dispone de la certificación según la Norma UNE 19601, por la que se establecen los requisitos para implantar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de *compliance* penal con el objetivo de prevenir la comisión de delitos y reducir el riesgo penal, a través del impulso de una cultura ética y de cumplimiento.

El sistema de gestión de *compliance* penal es la herramienta mediante la cual se difunde y se instaura una adecuada cultura organizativa del cumplimiento, que permita influir significativamente en la organización para evitar o, al menos, reducir el riesgo de comisión de conductas delictivas.

Mediante el sistema de gestión de *compliance* penal se establecen medidas de vigilancia y control idóneas para prevenir delitos y para reducir de forma significativa el riesgo de cometerlos. Este sistema se limita a la prevención de aquellos delitos que, de conformidad con el Código Penal español vigente, generan una responsabilidad directa y diferenciada de la persona jurídica; no identifica, evalúa ni trata los delitos o riesgos penales que puedan generar responsabilidad penal de las personas con relación laboral con Unión de Mutuas ni de las personas físicas integrantes de los órganos de gobierno, si dichas conductas o riesgos no generan también, y de manera diferenciada, una responsabilidad penal específica de la persona jurídica.

La Comisión de Prevención de Delitos, entre otras funciones, impulsa y supervisa la implementación del sistema de gestión de *compliance* penal en los distintos ámbitos de la Mutua; se asegura de que se facilite apoyo formativo continuo al personal; promueve la inclusión de las responsabilidades de *compliance* penal en las descripciones de puestos de trabajo y en los procesos de gestión del desempeño del personal de Unión de Mutuas; adapta e implementa los procedimientos necesarios para gestionar la información y detección de incidencias, mediante un canal de denuncia que le llegue a la propia comisión y sea gestionado por ella; establece los indicadores de *compliance* penal y hace un seguimiento de los mismos; identifica, evalúa y trata los riesgos penales en Unión de Mutuas; se asegura de la accesibilidad del personal de Unión de Mutuas a la documentación de sistema de *compliance* penal y al canal de denuncia, etc.

El canal de denuncia está alojado en el “Canal de participación” de la página web de Unión de Mutuas, y a través del mismo se pueden realizar notificaciones a la Comisión de Prevención de Delitos en materia penal. Junto a este, la Mutua ha habilitado, a través del “Canal de participación”, líneas de comunicación con diversos órganos a los que se puede dirigir cualquier persona interesada, según materias. Entre ellas se cuentan la línea de comunicación con el Comité de Ética, para contactar con este para cuestiones relacionadas con los valores de Unión de Mutuas, y el correo de contacto para asuntos relativos al cumplimiento de las normas del *Código Ético y de Buen Gobierno*.

ESTRATEGIA, GESTIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

SEGURIDAD y CONFIDENCIALIDAD de los datos

El respeto a las personas, a su dignidad (uno de los valores de Unión de Mutuas), tiene diversas manifestaciones, entre ellas, el respeto a la confidencialidad y la protección de datos de carácter personal. En Unión de Mutuas, la gestión de estas cuestiones se realiza con arreglo a la ISO 27001 y el Esquema Nacional de Seguridad, ENS.

Establecer un modelo de gestión de la seguridad conforme a una norma de gestión reconocida internacionalmente fue un objetivo que Unión de Mutuas se marcó en 2014; en 2016, se certificó en la norma UNE-ISO/IEC 27001 de Gestión de la seguridad de la Información, con un alcance global, en todos sus servicios y para todos sus centros.

Además, estando, como mutua colaboradora con la Seguridad Social, obligada al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, en 2017 se certificó en el ENS en su nivel alto (el más exigente), de nuevo con un alcance global, para todos sus servicios y centros.

Haber estado certificada previamente en la norma ISO 27001, permitió y allanó a Unión de Mutuas el camino para la adecuación al marco normativo del ENS. Ambos sistemas, ISO 27001 y ENS, se basan en estructuras de gestión integral de la seguridad y su implementación se fundamenta en la inserción de múltiples líneas de defensa, en la función diferenciada como requisito, una adecuada gestión de los riesgos y en la reevaluación periódica. La norma ISO 27001 permite profundizar en la gestión de la seguridad y el Esquema Nacional de Seguridad amplía y desarrolla la seguridad con medidas específicas, incrementando aún más la protección de los sistemas cuando los riesgos y su impacto así lo requieren. Así, al complementarse en algunos aspectos ambos sistemas, se ha fortalecido la gestión de la seguridad en Unión de Mutuas.

En este proceso ha jugado un importante papel la labor de difusión y concienciación en la materia, realizada por diferentes canales y, en especial, a través del blog de seguridad de la información y protección de datos, “SegurData” y de cursos de formación *online* que presentan escenas similares a las que puede encontrarse cualquier usuario informático en su día a día laboral y que concluyen con un test de capacitación. Con todo ello, el personal ha evolucionado en concienciación y sensibilización en el tratamiento de la información, fortaleciéndose así su papel como eslabón en la cadena de la seguridad.

De un modo u otro, pues, todo el personal de Unión de Mutuas ha participado en la implementación de ambos sistemas ya que la organización concibe la seguridad de la información de forma transversal; la Mutua considera que la seguridad debe orquestarse estudiando su contexto, gestionando sus riesgos, estableciendo políticas internas y externas asociadas y, gestionando los recursos necesarios para mantenerla y mejorarla.

Debido a la importancia de tener un control periódico sobre la gestión de la seguridad, Unión de Mutuas cuenta con un órgano responsable de la seguridad de la información y del servicio: el Comité de Seguridad de la Información, de composición multidisciplinar y representativa de todos los aspectos de la seguridad en la organización.

El resultado de esta forma de abordar la seguridad y confidencialidad de los datos queda patente en el *Informe Nacional del Estado de Seguridad* (INES) de 2019 del Centro Criptológico Nacional, que sitúa el nivel de madurez de Unión de Mutuas en seguridad, en la categoría alta, en el 97.60%.



Datos Relevantes



DATOS RELEVANTES

GESTIÓN RESPONSABLE Y BUEN GOBIERNO

Gestión conforme al modelo EFQM y a la UNE-EN ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad; UNE 179003 Gestión de Riesgos de Seguridad del Paciente; ISO 27001 Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información y ENS (Esquema Nacional de Seguridad), categoría alta; UNE 19601 Gestión de *Compliance* Penal; IQ-Net SR10 Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social; Modelo de Empresa Saludable; UNE-EN ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Medioambiental y UNE 166002:2006 Sistema de Gestión de la I+D+i.

Código Ético y de Conducta (en 2020, *Código Ético y de Buen Gobierno*). Comité de Ética.

Manual de prevención de delitos. Comisión de Prevención de Delitos.

Informe de buen gobierno elaborado por la Fundación Étnor.



DATOS ECONÓMICOS

	Patrimonio de la Seguridad Social en euros		Patrimonio histórico en euros		Total en euros	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Ingresos	264.954.425,62	242.165.858,93	278.209,55	280.668,76	265.232.635,17	242.446.527,69
Gastos	-271.213.515,31	-245.832.702,60	-160.668,89	-86.846,91	-271.374.184,20	-245.919.549,51
Ahorro	-6.259.089,69	-3.666.843,67	117.540,66	193.821,85	-6.141.549,03	-3.473.021,82

CONTRIBUCIÓN A LA SOSTENIBILIDAD DE LA SEGURIDAD SOCIAL: gestión solvente y eficiente

6.016.306,31 € resultado positivo a distribuir.

11.233.085,44 € excedentes a ingresar en el Fondo de Contingencias Profesionales de la Seguridad Social y en la Reserva Complementaria de Estabilización por Cese de Actividad.

DATOS RELEVANTES

POBLACIÓN PROTEGIDA

Aumento de la población protegida en 2019, tanto por contingencias profesionales (20,55%) como por contingencias comunes (2,67%); en el caso de las contingencias profesionales, principalmente porque, a partir del 1 de enero de 2019, los autónomos adheridos a Unión de Mutuas pasan a tener como obligatoria la cobertura de esta contingencia.

		Población laboral protegida por contingencias profesionales			Población laboral protegida por contingencias comunes		
		2017	2018	2019	2017	2018	2019
Empresas		37.408	37.475	37.823	32.098	32.119	32.196
Trabajadores	Por cuenta ajena	265.210	257.075	271.738	224.946	229.758	233.125
	Por cuenta propia	13.187	13.276	63.877	58.613	59.184	63.508
Total trabajadores		270.351	278.397	335.615	283.559	288.942	296.633

INDICADORES DE PRESTACIONES ECONÓMICAS RESPECTO DE CUOTAS COBRADAS (PORCENTAJES)

	2017	2018	2019
Prestaciones por incapacidad temporal por contingencias profesionales / cuotas cobradas	13,40	14,48	14,42
Prestaciones por incapacidad temporal por contingencias comunes / cuotas cobradas	95,14	98,72	113,85
Prestaciones por incapacidad, muerte y supervivencia, Comisión de Control y botiquines, incluido en apartado de subvenciones de la cuenta de resultados / cuotas cobradas	15,31	14,02	15,14
Prestaciones por riesgo durante el embarazo y lactancia natural / cuotas cobradas	3,97	4,10	3,53
Prestaciones por cuidado de menores con cáncer o enfermedad grave / cuotas cobradas	0,42	0,46	0,45
Prestaciones por cese de actividad de trabajadores autónomos* / cuotas cobradas	16,48	19,91	64,30

IMPORTE DE LAS PRESTACIONES EN EUROS

	2017	2018	2019
Incapacidad temporal por contingencias profesionales	17.362.686	19.931.881	22.611.725
Incapacidad temporal por contingencias comunes	78.991.100	85.309.143	96.708.239
Incapacidad, muerte y supervivencia, Comisión de Control y botiquines, incluido en apartado de subvenciones de la cuenta de resultados	19.837.689	19.299.093	23.740.946
Riesgo durante el embarazo y la lactancia natural	5.145.556	5.649.479	5.543.225
Cuidado de menores con cáncer u otra enfermedad grave	542.950	634.831	707.809
Cese de actividad de trabajadores autónomos*	497.241	559.018	4.019.143

* Como consecuencia del cambio normativo en las prestaciones a trabajadores autónomos, a las prestaciones por cese de actividad se añadieron otros conceptos, resultando un incremento en el importe de lo que aquí se refleja como "cese de actividad de trabajadores autónomos", concepto en que se incluyen, por tanto, otras prestaciones.

DATOS RELEVANTES

ASISTENCIA SANITARIA

Gestión asistencial conforme a la Norma UNE 179003:2003 de gestión de riesgos para la seguridad del paciente, reconocida con la acreditación QH + 3 Estrellas del Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad.

Innovación y tecnología de vanguardia: historia clínica electrónica centralizada, unidades médicas especializadas, quirófano digital en el Instituto de Traumatología Unión de Mutuas, equipos innovadores para la rehabilitación como el tapiz rodante antigravitatorio, la plataforma de ejercicio multiaxial o la tecarterapia; FisiMutua, aplicación web para la rehabilitación domiciliaria... Puesta en marcha de la Unidad de Medicina Hiperbárica en 2019.

Contingencias profesionales:

121.299 visitas médicas

1.449 intervenciones quirúrgicas en el Instituto de Traumatología Unión de Mutuas (ITUM)

1.006 intervenciones quirúrgicas en el Hospital Intermutual de Levante y 79 en centro concertado

Contingencias comunes:

46.955 visitas.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Prevención con cargo a cuotas

- Actuaciones preventivas en 424 empresas incluidas en el programa de asesoramiento técnico a PYMES y empresas de sectores preferentes.
- Asesoramiento a 122 empresas y autónomos no incluidos en el programa anterior.
- Edición de publicaciones.

Incentivos a la disminución y prevención de la siniestralidad laboral: *Bonus*

1.702 solicitudes remitidas a la Dirección General de la Seguridad Social con un coste estimado de 2.578.053,78 €.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

- Índice de satisfacción a usuarios de servicios: 95,63%.

- Índice de satisfacción de trabajadores hospitalizados: 99,51%.

- Índice de satisfacción de perceptores de prestaciones: 76,31%.



EMPRESA SALUDABLE

715 personas en plantilla, 470 mujeres y 245 hombres. 88,25% de la plantilla estable (631 personas). 49 mujeres en la cadena de liderazgo (un 52% de la plantilla). 15 personas con discapacidad (un 2,10% de la plantilla) y 29 personas de nacionalidades distintas a la española (4%).

70 jornadas formativas externas y 30 jornadas formativas internas.

Evaluación del desempeño para potenciar el desarrollo de todas las personas de la Mutua.

IV Plan de Igualdad de Unión de Mutuas 2017-2019. Comisión de Igualdad. Integración en la Red NUST (Nuevos Usos Sociales del Tiempo) como consecuencia del Premio Barcelona 2018 a la Empresa Innovadora en Conciliación y Tiempo.

Modelo Empresa Saludable de AENOR.

Múltiples canales de comunicación: circulares, boletines internos, intranet corporativa, reuniones informativas, jornadas sobre temas específicos...

Desarrollo de un modelo propio de gestión del conocimiento.

CUIDADO MEDIOAMBIENTAL

Gestión medioambiental de acuerdo con la norma ISO 14001:2004.

Plan de gestión medioambiental 2019 con medidas para mitigar y reducir el impacto medioambiental.

Medidas para mejorar la eficiencia energética en la instalación eléctrica y en las instalaciones de climatización.

Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. Sello “Calculo y reduzco” del Ministerio para la Transición Ecológica para el ITUM, inscrito en el Registro de la Huella de Carbono.

COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS

Proximidad a través de una amplia red asistencial y conciertos que cubren todo el territorio nacional.

Compromiso con la diversidad: Sistema Indicador de Accesibilidad (AIS, antes DIGA), de la Fundación Accesibilidad y Responsabilidad Social en todos los centros.

Gestión orientada a la satisfacción de las necesidades y expectativas legítimas de los grupos de interés de Unión de Mutuas, reconocida con el título de Embajadores de la Excelencia Europea 2019, un reconocimiento del Club de Excelencia en Gestión (CEG) a las organizaciones con mejores valoraciones según el modelo EFQM y un mínimo de 600 puntos.

Distintos canales de comunicación, incluyendo encuestas de satisfacción y portal web www.uniondemutuas.es, con espacios exclusivos para mutualistas, tramitadores RED y pacientes.

Organización, participación y colaboración en jornadas y congresos científicos; en jornadas de RSC, directamente y a través de las mesas de responsabilidad social de las que forma parte; 249 encuentros forUM y jornadas informativas, que impulsan la colaboración entre Unión de Mutuas y sus empresas mutualistas.

Informe de buen gobierno realizado por una entidad externa y experta en la materia.

Presencia en portales como el Portal de la Responsabilidad Social del Ministerio de Trabajo y Economía Social, el Portal RSCat de la Generalitat de Catalunya, Pacto Mundial, GRI.



Gestión económica



Enfoque de **GESTIÓN**

Unión de Mutuas considera imprescindible realizar una gestión económica eficiente que contribuya a la sostenibilidad del sistema de la Seguridad Social, en todos los aspectos de su gestión y en todas las prestaciones que gestiona. Ello se traduce en una atención continua a la evolución de sus ingresos y gastos, a la del sector y a la de la economía española en general, atendiendo a las exigencias y requerimientos del marco jurídico en que desarrolla sus actividades.

La Mutua gestiona las siguientes prestaciones económicas: la cobertura de las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales; la cobertura de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes del personal al servicio de las empresas asociadas, así como del subsidio por incapacidad temporal del Régimen Especial de Trabajadores por Cuenta Propia o Autónomos y de los trabajadores por cuenta propia incluidos en el Sistema Especial de Trabajadores por Cuenta Propia Agrarios de la Seguridad Social; las prestaciones económicas por riesgo durante el embarazo y lactancia natural; las prestaciones derivadas del cuidado de menores con cáncer u otras enfermedades graves; las prestaciones económicas por cese de actividad de trabajadores autónomos y el incentivo Bonus.

En las cuentas anuales se incluyen los resultados de la gestión de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y de la gestión de la prestación económica de incapacidad temporal, tanto del trabajador por cuenta ajena como de los autónomos y de los trabajadores del régimen especial agrario, así como el resultado de la gestión de la prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos y los resultados del patrimonio privativo de la Mutua.

Como todas las entidades colaboradoras de la Seguridad Social, Unión de Mutuas está sometida al control de la Intervención General de la Seguridad Social (IGSS) y al control del Tribunal de Cuentas.

Para cumplir el compromiso de transparencia que tiene Unión de Mutuas con la sociedad, sus resultados económicos se publican anualmente en el Portal de Transparencia de su página web, así como en la memoria de responsabilidad social, accesible también desde la web.

Datos de 2019

NORMATIVA

La gestión económica de Unión de Mutuas se ajusta a la normativa vigente, incluyendo las disposiciones aprobadas específicamente para el ejercicio 2019, y al *Código de conducta de las entidades sin ánimo de lucro para la realización de inversiones financieras temporales*, aprobado por acuerdo de 20 de noviembre de 2003 del Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Dada la importancia que para la actividad de la Mutua tienen las normas que le son aplicables en materia económico-financiera, se mencionan a continuación las principales:

- ▶▶ Ley 42/1994, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social.
- ▶▶ Reglamento general sobre colaboración de las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre y sus sucesivas modificaciones.
- ▶▶ Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- ▶▶ Real Decreto 1273/2003, de 10 de octubre, por el que se regula la cobertura de las contingencias profesionales de los trabajadores incluidos en el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores por Cuenta Propia o Autónomos, y la ampliación de la prestación por incapacidad temporal para los trabajadores por cuenta propia.
- ▶▶ Orden TAS/3623/2006, de 28 de noviembre, por la que se regulan las actividades preventivas en el ámbito de la Seguridad Social y la financiación de la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales.
- ▶▶ Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- ▶▶ Orden TIN 971/2009, de 16 de abril, que establece la compensación de gastos de transporte en casos de asistencia sanitaria derivada de riesgos profesionales.
- ▶▶ Resolución de 21 de octubre de 2009 de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se dictan instrucciones para la compensación de gastos de transporte en casos de asistencia sanitaria derivada de riesgos profesionales y de comparecencias para la realización de exámenes o valoraciones médicas.
- ▶▶ Real Decreto 404/2010, de 31 de marzo, por el que se regula el establecimiento de un sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan contribuido especialmente a la disminución y prevención de la siniestralidad laboral.
- ▶▶ Ley 15/2010, de 5 de julio, de modificación de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.
- ▶▶ Ley 32/2010, de 5 de agosto, (desarrollada por el Real Decreto 1541/2011, de 31 de octubre), por la que se establece un sistema específico de protección por cese de actividad de los trabajadores autónomos.

GESTIÓN ECONÓMICA

- ▶▶ Ley 39/2010, de 22 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2011.
- ▶▶ Resolución de 1 de julio de 2011, de la Intervención General de la Administración del Estado, por la que se aprueba la adaptación del Plan General de Contabilidad Pública a las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social (y Resolución de 9 de mayo de 2012 que la modifica).
- ▶▶ Real Decreto 1148/2011, de 29 de julio, para la aplicación y desarrollo, en el sistema de la Seguridad Social, de la prestación económica por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.
- ▶▶ Resolución de 3 de agosto de 2011, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se fija el saldo medio anual a que se refiere la Orden TIN/866/2010, de 5 de abril, por la que se regulan los criterios que, en su función de colaboración con la Seguridad Social, deben seguir las mutuas en la gestión de los servicios de tesorería contratados con entidades financieras.
- ▶▶ Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad y Sostenibilidad Financiera, y Real Decreto 635/2014, de 25 de julio, por el que se desarrolla la metodología del cálculo del periodo medio de pago, común para todas las Administraciones Públicas.
- ▶▶ Resolución de 2 de julio de 2012 de la Intervención General de la Seguridad Social por la que se determina la estructura y composición de la cuenta general de la Seguridad Social y de las cuentas anuales de las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social.
- ▶▶ Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas.
- ▶▶ Orden HAP/1074/2014, de 24 de junio, que regula las condiciones técnicas y funcionales que debe reunir el punto general de entrada de facturas electrónicas.
- ▶▶ Real Decreto 625/2014, de 18 de julio, por el que se regulan determinados aspectos de la gestión y control de los procesos por incapacidad temporal en los primeros trescientos sesenta y cinco días de su duración.
- ▶▶ Resolución de 10 de octubre de 2014, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas y de la Secretaría de Estado de Presupuestos y

Gastos, por la que se establecen las condiciones técnicas normalizadas del punto general de entrada de facturas electrónicas.

- ▶▶ Ley 34/2014, de 26 de diciembre, de medidas en materia de liquidación e ingreso de cuotas de la Seguridad Social.
- ▶▶ Ley 35/2014, de 26 de diciembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social en relación con el régimen jurídico de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social.
- ▶▶ Resolución de 18 de marzo de 2015, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se dictan instrucciones en relación con el ingreso en la Tesorería General de la Seguridad Social, por las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, de los excesos de reservas y de los excedentes de gestión.
- ▶▶ Resolución de 4 de mayo de 2015, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se establece el Plan general de actividades preventivas de la Seguridad Social, a aplicar por las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social en la planificación de sus actividades para el año 2015.
- ▶▶ Orden ESS/1187/2015, de 15 de junio, por la que se desarrolla el Real Decreto 625/2014, de 18 de julio, por el que se regulan determinados aspectos de la gestión y control de los procesos por incapacidad temporal en los primeros trescientos sesenta y cinco días de su duración.
- ▶▶ Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, normas del Reglamento sobre Colaboración de las Mutuas de Accidentes de trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social (Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre) y sus disposiciones de aplicación y desarrollo, por los Estatutos Sociales, por los acuerdos votados reglamentariamente en las juntas correspondientes, y demás disposiciones que se dicten sobre la materia.
- ▶▶ Real Decreto 231/2017, de 10 de marzo, por el que se regula el establecimiento de un sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan disminuido de manera considerable la siniestralidad laboral.
- ▶▶ Orden HFP/614/2017, de 27 de junio, por la que se dictan las normas para la elaboración de los Presupuestos Generales del Estado para 2018.

GESTIÓN ECONÓMICA

- ▶▶ Ley 6/2017, de 24 de octubre, de Reformas Urgentes del Trabajo Autónomo.
- ▶▶ Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- ▶▶ Real Decreto 1040/2017, de 22 de diciembre, por el que se modifica el Real Decreto 635/2014, de 25 de julio, por el que se desarrolla la metodología de cálculo del periodo medio de pago a proveedores de las Administraciones Públicas y las condiciones y el procedimiento de retención de recursos de los regímenes de financiación, previstos en la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera.
- ▶▶ Orden ESS/55/2018, de 26 de enero, por la que se desarrollan las normas legales de cotización a la Seguridad Social, desempleo, protección por cese de actividad, Fondo de Garantía Salarial y formación profesional para el ejercicio 2018.
- ▶▶ Orden ESS/256/2018, de 12 de marzo, por la que se desarrolla el Real Decreto 231/2017, de 10 de marzo, por el que se regula el establecimiento de un sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan disminuido de manera considerable la siniestralidad laboral.
- ▶▶ Ley 6/2018, de 3 de julio, de Presupuestos Generales del Estado.
- ▶▶ Real Decreto 860/2018, de 13 de julio, por el que se regulan las actividades preventivas de la acción protectora de la Seguridad Social a realizar por las Mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.
- ▶▶ Resolución de 9 de octubre de 2018, de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, por la que se establecen los términos para la aplicación a las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social de los coeficientes para la gestión de la prestación económica de incapacidad temporal derivada de contingencias comunes de los trabajadores por cuenta ajena de las empresas asociadas.

- ▶▶ Orden TMS/1182/2018, de 13 de noviembre, por la que se regulan las operaciones de cierre del ejercicio 2018 para las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social.
- ▶▶ Real Decreto Ley 28/2018, de 28 de diciembre, para la revalorización de las pensiones públicas y otras medidas urgentes en materia social, laboral y de empleo.
- ▶▶ Real Decreto-Ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación.
- ▶▶ Real Decreto-Ley 8/2019, de 8 de marzo, de medidas urgentes de protección social y de lucha contra la precariedad laboral en la jornada de trabajo.
- ▶▶ Resolución de 28 de octubre de 2019, de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, por la que se establece el régimen de aplicación de las prestaciones complementarias del artículo 96.1 b), del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre.
- ▶▶ Nota informativa de la Intervención General de la Seguridad Social sobre el seguimiento de indicadores y objetivos SIO.
- ▶▶ Ley y reglamento del IRPF, IS e IVA.

ANÁLISIS PRESUPUESTARIO Y ECONÓMICO-FINANCIERO

La Mutua inicia su gestión económica anual elaborando un proyecto de presupuesto que, tras su revisión por el Ministerio de Trabajo y Economía Social, se integra en el proyecto de presupuestos del Estado que el Gobierno presenta para su aprobación en el Congreso de los Diputados.

El anteproyecto de presupuesto para el ejercicio 2019 se elaboró, de acuerdo con la normativa, teniendo en cuenta el plan de necesidades anuales para cada área presupuestaria, con el fin de garantizar la dotación suficiente de medios y recursos que asegurasen una eficaz prestación de servicios.

PRESUPUESTO DE GASTOS

En el presupuesto de gastos de la Mutua se incluyen los siguientes programas presupuestarios:

- ▶▶ Incapacidad temporal y otras prestaciones
- ▶▶ Capitales coste y otras compensaciones
- ▶▶ Medicina ambulatoria
- ▶▶ Medicina hospitalaria
- ▶▶ Higiene y seguridad en el trabajo
- ▶▶ Administración del patrimonio
- ▶▶ Dirección y servicios generales.

Cada uno de estos programas puede desarrollar los siguientes tipos de operaciones, con sus consiguientes capítulos de gasto:

- ▶▶ Operaciones corrientes
 - Capítulo 1: personal
 - Capítulo 2: bienes y servicios
 - Capítulo 3: financieros
 - Capítulo 4: transferencias corrientes
- ▶▶ Operaciones de capital
 - Capítulo 6: inversiones
 - Capítulo 7: transferencias de capital
- ▶▶ Operaciones financieras
 - Capítulo 8: activos financieros
 - Capítulo 9: pasivos financieros.

Los capítulos se desglosan en artículos y estos en conceptos, que pueden dividirse en subconceptos y estos en partidas.

Para facilitar una visión resumida de la actuación, se presentan las cifras agrupadas por programas.

PRESUPUESTO DE INGRESOS

Por otro lado, las fuentes que generan los ingresos que financian las partidas de gasto, clasificadas según su naturaleza, son las siguientes:

- ▶▶ Operaciones corrientes
 - Capítulo 1: cotizaciones sociales
 - Capítulo 3: tasas y otros ingresos
 - Capítulo 4: transferencias corrientes
 - Capítulo 5: ingresos patrimoniales
- ▶▶ Operaciones de capital
 - Capítulo 6: enajenación de inversiones
 - Capítulo 7: transferencias de capital
- ▶▶ Operaciones financieras
 - Capítulo 8: activos financieros
 - Capítulo 9: pasivos financieros.

Al igual que las partidas de gasto, los capítulos se desglosan en artículos y estos en conceptos, que pueden dividirse en subconceptos y estos en partidas.

GASTOS

El detalle del cumplimiento del presupuesto agrupado por programa de gasto es el siguiente:

PROGRAMA	Créditos iniciales en euros (CI)	Modificaciones en euros (M)	Créditos definitivos en euros (CD)	Obligaciones reconocidas netas en euros (ORN)	M/CI (%)	ORN/CD (%)
1102 Incapacidad temporal y otras prestaciones	118.433.120,00	15.859.000,00	134.292.120,00	131.154.866,87	13,39%	97,66%
1105 Capitales renta y otras compensaciones financieras de AT	56.334.070,00	10.370.500,00	66.704.570,00	65.991.713,42	18,41%	98,93%
2122 Medicina ambulatoria	25.007.000,00	1.144.051,00	26.151.051,00	25.055.355,13	4,57%	95,81%
2224 Medicina hospitalaria	6.810.500,00	1.584.705,00	8.395.205,00	7.992.438,57	23,27%	95,20%
3436 Higiene y seguridad en el trabajo	740.940,00	46.000,00	786.940,00	714.701,38	6,21%	90,82%
4364 Administración del patrimonio	26.952.510,00	69.115,00	27.021.625,00	10.119.114,20	0,26%	37,45%
4591 Dirección y servicios generales	10.659.850,00	2.125.684,17	12.785.534,17	12.072.332,03	19,94%	94,42%
TOTAL PRESUPUESTOS DE GASTOS	244.937.990,00	31.199.055,17	276.137.045,17	253.100.521,60	0,86	91,66%
TOTAL PRESUPUESTOS DE GASTOS (exceptuando el programa 4364)	217.985.480,00	31.129.940,17	249.115.420,17	242.981.407,40	0,86%	97,54%

Para ofrecer una visión real del presupuesto, si no consideramos el programa 4364 “Administración del patrimonio” para evitar la distorsión que produce su bajo grado de ejecución, dado que este programa contempla principalmente créditos para inversiones financieras y la transferencia a la Tesorería General de la Seguridad Social del exceso de excedentes del ejercicio anterior, el grado de realización es del 97,75%.

A continuación se detallan los importes por capítulo presupuestario de: crédito aprobado, modificaciones presupuestarias realizadas, obligaciones reconocidas netas a 31 de diciembre, y el grado de realización del presupuesto (obligaciones reconocidas / crédito aprobado + modificaciones) del presupuesto de gastos de la entidad.

LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS DEL EJERCICIO 2019				
CONCEPTOS	Crédito aprobado en euros	Modificación presupuestaria en euros	Obligaciones reconocidas en euros	% Realización
Capítulo 1- Gastos de personal	27.014.170,00	1.968.940,00	27.796.463,40	95,91%
Capítulo 2- Gastos corrientes	14.104.910,00	-332.440,00	13.167.811,65	95,61%
Capítulo 3- Gastos financieros	15.000,00	0	753,46	5,02%
Capítulo 4- Transferencias corrientes	175.468.460,00	28.667.188,06	200.249.564,12	98,10%
Capítulo 6- Inversiones	890.890,00	895.367,11	1.607.629,77	90,00%
Capítulo 7- Transferencias de capital	10.142.050,00	0	10.119.114,20	99,77%
Capítulo 8- Activos financieros	17.302.510,00	0	159.185,00	0,92%
TOTAL PRESUPUESTO DE GASTOS	244.937.990,00	31.199.055,17	253.637.389,19	91,66%
TOTAL CAPÍTULO OPERATIVOS (CAP. 1, 2, 3, 4, 6)	217.493.430,00	31.199.055,17	242.822.222,40	97,64%

El grado de realización del presupuesto de los gastos operativos, como puede observarse, es del 97,86%. En el transcurso del ejercicio fue necesario plantear un total de treinta expedientes de modificaciones presupuestarias por importe de 31,20 millones de euros, que representan el 12,74% del presupuesto inicial.

Por otra parte, como informa la cuenta de resultados anexada, en 2019 se incrementaron los gastos de gestión ordinaria en 25,37 millones de euros, lo que supone un 10,32% de aumento en relación con el ejercicio anterior, debido, principalmente, a los aumentos habidos por prestaciones sociales, que supusieron un 14,79% de incremento en su conjunto y de las que hay que destacar la de incapacidad temporal, con un 13,38%.

Igualmente, la prestación por baja laboral y cese de actividad de trabajadores autónomos fue de 3,46 millones de euros en este ejercicio, seis veces superior a la del ejercicio anterior, siendo así por la mayor prestación otorgada a este colectivo en función de la normativa aplicable en 2019.

No obstante, la gestión realizada sobre el resto de prestaciones sociales, y especialmente sobre las prestaciones de recuperación y de pago único, permitió una disminución sobre esta partida del 28% con respecto a 2018, lo que consiguió paliar el aumento de gasto para el conjunto de prestaciones sociales.

El resto de partidas de gasto evolucionaron razonablemente. En gastos de personal encontramos un aumento de un 2,57%. Por transferencias y subvenciones concedidas encontramos un aumento de un 14,79%, si bien hay que explicar que estos gastos se corresponden con aportaciones a sostenimientos de servicios comunes del sistema de la Seguridad Social, servicio de reaseguro de accidentes de trabajo y constitución de capitales renta para pensiones por incapacidad laboral. Por otra parte, encontramos un ahorro de 2,28 millones de euros en otros gastos de gestión ordinaria, derivado principalmente de la buena gestión en materia de contratación de suministros y servicios, así como en la gestión de créditos deudores.

INGRESOS

En la vertiente de ingresos se observa que los ingresos por cotizaciones suponen la principal fuente de financiación de la Mutua, con un 97,75% del total:

LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS 2019		
Derechos reconocidos netos en euros		
Capítulo 1- Cotizaciones sociales	249.267.532,35	97,75%
Capítulo 3- Tasas y otros ingresos	2.947.839,43	1,16%
Capítulo 4- Transferencias corrientes	2.550.041,96	1,00%
Capítulo 5- Ingresos patrimoniales	55.571,85	0,02%
Capítulo 8- Activos financieros	193.225,33	0,08%
TOTAL INGRESOS	255.014.210,92	100,00%

Las cuotas recaudadas se incrementaron en 21,37 millones de euros, lo que supone una variación del 9,36%, como consecuencia de la evolución de las bases de cotización y el colectivo protegido en 2019. No obstante, resulta necesario informar de que, debido al incremento de la prestación de incapacidad temporal por contingencia común, la Mutua, conforme a la Orden TMS/83/2019, obtuvo un suplemento financiero por importe de 5.152.072,68 euros.

La variación para el conjunto de otros ingresos de gestión ordinaria en la cuenta del resultado fue del 15,80%, derivada, principalmente, de la aplicación a la provisión por contingencias en tramitación.

Con todo, se obtuvieron 21,58 millones de euros más en ingresos de gestión ordinaria, lo que supone un 8,91% de aumento.

DIFERENCIA INGRESOS-GASTOS

En la tabla siguiente puede observarse la evolución presupuestaria comparada con la liquidación del ejercicio anterior.

LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO 2019 y 2018 en euros					
CONCEPTOS	2019	% realización	2018	% realización	2019/2018
Operaciones corrientes	254.820.985,59	99,92%	231.608.497,59	96,00%	110,00%
Operaciones de capital	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00%
Operaciones financieras	193.225,33	0,08%	9.636.965,93	3,99%	2,01%
TOTAL INGRESOS (Derechos reconocidos netos)	255.014.210,92	100,00%	241.245.463,52	100,00%	105,71%
Operaciones corrientes	241.214.592,63	95,30%	200.826.609,94	94,72%	120,11%
Operaciones de capital	11.726.743,97	4,63%	10.985.369,85	5,18%	106,75%
Operaciones financieras	159.185,00	0,06%	210.951,22	0,10%	75,46%
TOTAL GASTOS (Obligaciones reconocidas netas)	253.100.521,60	100,00%	212.022.931,01	100,00%	119,37%

En 2019, los ingresos corrientes tuvieron una realización del 110,02% sobre 2018 por el aumento de las cuotas recaudadas, mientras que los gastos corrientes supusieron una realización del 120,38%, por el efecto del aumento de las prestaciones de incapacidad temporal.

GESTIÓN ECONÓMICA

Los gastos por operaciones de capital aumentaron un 6,75% porque aumentó ligeramente en el ejercicio 2019 el ingreso en la Tesorería General de la Seguridad Social por los excesos de reservas y de excedentes de gestión correspondientes a 2018, ascendiendo a 10.119.114,20 euros, frente a los 10.096.733,81 euros ingresados en el ejercicio anterior (correspondientes a 2017). Igualmente, hubo una recuperación en las inversiones en inmovilizado, pasando de 1.607.629,77 euros, frente a los 888.636,04 euros de 2018.

En cuanto a las operaciones financieras, no se produjo amortización de Deuda Pública, formalizada en ejercicios anteriores, y tampoco se contra-

taron nuevas operaciones dada la rentabilidad negativa de la Deuda del Reino de España en un plazo del entorno de 3 a 4 años. Los gastos por operaciones financieras se incrementaron debido, principalmente, al aumento de los préstamos concedidos al personal, que en 2019 tuvieron una variación de 85.973,54 euros.

Concluyendo, se obtuvieron unos ingresos presupuestarios por un total de 255,01 millones de euros, frente a los 253,64 millones de euros de gastos.

CUENTA DE RESULTADOS

	Patrimonio de la Seguridad Social en euros		Patrimonio histórico en euros		Total en euros	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Ingresos	264.954.425,62	242.165.858,93	278.209,55	280.668,76	265.232.635,17	242.446.527,69
Gastos	-271.213.515,31	-245.832.702,60	-160.668,89	-86.846,91	-271.374.184,20	-245.919.549,51
Ahorro	-6.259.089,69	-3.666.843,67	117.540,66	193.821,85	-6.141.549,03	-3.473.021,82

Como puede observarse, hubo resultado positivo en el patrimonio privativo o histórico. Sin embargo, en la gestión del patrimonio de la Seguridad Social se produjo un resultado negativo, como resultado del comportamiento de la prestación de incapacidad temporal por contingencias comunes, que arroja un resultado negativo de -24.861.974,45 euros frente a los -11.353.343,14 euros del ejercicio anterior. A pesar de obtener unos resultados positivos en la gestión de las contingencias profesionales de 17.453.306,73 euros y, en la prestación por cese de la actividad de autónomos, de 1.149.578,03 euros, en conjunto se produjo un desahorro de 6.259.089,69 euros.

En este contexto, el resultado del ejercicio corriente en 2019, junto con el resultado por variación de ejercicios anteriores y el saldo de las cuotas morosas, arrojó un resultado positivo a distribuir de 6.016.306,31 euros, lo que permite formalizar las reservas dentro de los máximos legales. Así, la reserva de estabilización por contingencias profesionales queda a su máximo

del 45%, la de estabilización por cese de actividad queda en su máximo del 25% y la de estabilización por contingencias comunes resulta dotada al 5%, frente al 25% de su máximo legal.

El importe de las reservas, una vez distribuidos los resultados, ascendió en 2019 a 84.371.443,44 € en el patrimonio de la Seguridad Social, siendo el patrimonio neto de 3.585.079,14 € en el patrimonio privativo.

De acuerdo con los artículos 72 y 75 bis de la Ley General de la Seguridad Social, así como la disposición transitoria segunda de la Ley 35/2014, las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social deben ingresar en las cuentas correspondientes del Banco de España los importes de los excedentes del ejercicio 2019, resultando un importe total de 11.233.085,44 €; de ellos, 10.665.307,80 € se destinan al Fondo de Contingencias Profesionales de la Seguridad Social y 567.777,64 € a la reserva complementaria de estabilización por cese de actividad.

COMPOSICIÓN Y VARIACIÓN DEL BALANCE

Se presenta la información del activo y pasivo de la Mutua en su versión balance integrado de las cuentas rendidas de 2019.

Evolución del activo (en euros)

	2019	2018	variación
Activo no corriente	45.326.731,95	45.105.001,40	0,49%
Activo corriente	106.350.827,27	116.695.618,26	-8,86%
Total activo	151.677.559,22	161.800.619,66	-6,26%

Evolución del pasivo (en euros)

	2019	2018	variación
Patrimonio neto	108.323.393,22	124.625.954,09	-13,08%
Pasivo no corriente	0	0	0
Pasivo corriente	43.354.166,00	37.174.665,57	16,62%
Total pasivo	151.677.559,22	161.800.619,66	-6,26%

Entre las circunstancias que afectan a la variación del balance cabe destacar, en el activo no corriente (que se compone, principalmente, de los medios materiales para realizar la gestión: equipos informáticos, inmuebles, equipos médicos, mobiliario, entre otros) y de inversiones, que la incorporación de estos medios materiales fue mayor que las dotaciones para la amortización realizadas en 2019 (1,6 millones de euros frente a 1,3 millones de euros), por lo que su valor contable neto aumenta respecto al ejercicio precedente. En el activo corriente, que está formado principalmente por deudores y otras cuentas a cobrar, y efectivo y otros activos líquidos equivalentes, hay una disminución, provocada principalmente por la variación de los deudores por operaciones de gestión, es decir, disminución de los créditos a favor de la Mutua.

En cuanto a las variaciones en el patrimonio neto, se producen porque las cuentas rendidas no contemplan la dotación a reservas por el resultado a distribuir alcanzado.

Por otra parte, el pasivo corriente evoluciona con arreglo a los compromisos derivados de la gestión realizada.

Con todo, Unión de Mutuas mantiene los ratios de solvencia y liquidez que permitirán desarrollar su gestión con absoluta garantía.

7

Gestión medioambiental

Enfoque de GESTIÓN

El compromiso de Unión de Mutuas con el medioambiente se enmarca en la línea de responsabilidad social, buen gobierno y transparencia del *Plan Estratégico 2017-2019* y, concretamente, en un objetivo directamente vinculado a la gestión ambiental: el de la gestión eficiente de recursos humanos y materiales.

Este objetivo estratégico se despliega a toda la organización mediante los planes de gestión de cada uno de los procesos de Unión de Mutuas. No obstante, el peso de la gestión ambiental recae sobre el Proceso de Gestión de Edificios e Instalaciones.

Desde 2003, Unión de Mutuas tiene implantado y certificado en todos sus centros un sistema de gestión ambiental con arreglo a la Norma ISO 14001. Su política de gestión, que revisa anualmente, contempla entre sus objetivos el promover el cuidado medioambiental y prevenir la contaminación. Dicha política puede ser consultada en la web corporativa por cualquier persona interesada.

Unión de Mutuas ha identificado, asimismo, todos los aspectos ambientales sobre los que puede tener impacto. Estos aspectos se evalúan todos los años de acuerdo con el procedimiento interno P072 "Identificación y evaluación de aspectos ambientales", sobre la base de unos parámetros que permiten establecer el impacto sobre el medioambiente y priorizar acciones para reducirlo.

Estas acciones forman parte del PGMA (Programa de Gestión Medioambiental) anual. En este plan se establecen las acciones a desarrollar, los objetivos a alcanzar, quiénes son sus responsables y los recursos necesarios para llevar las acciones a cabo. De este PGMA se realiza un seguimiento trimestral.

El PGMA para 2019 era el siguiente:

- ▶▶ Consumo eléctrico no superior a T1: 15 kWh/m², T2: 14 kWh/m², T3: 16,5 kWh/m², T4: 15 kWh/m².
- ▶▶ Reducir un 10% la huella de carbono del ITUM (alcances 1 y 2) respecto a 2015 y reducir un 3% la huella de carbono de la organización (alcances 1 y 2) respecto al año anterior.
- ▶▶ Reducir el impacto ambiental a través del suministro de productos sostenibles.

En los apartados de indicadores relacionados con estos aspectos se informa sobre su cumplimiento.

En relación con el objetivo de reducción de la huella de carbono del ITUM, se cumplió con la ampliación del Sello “Calculo” al Sello “Calculo y reduzco”.

Respecto a la gestión energética en los edificios, Unión de Mutuas tiene definido un equipamiento e instalaciones modelo para los centros de nueva creación, la renovación de equipos o las reformas. Este modelo se ha definido y se revisa cada año, teniendo en cuenta las nuevas tecnologías centradas en sistemas de ahorro energético como, por ejemplo, la instalación de alumbrado con tecnología LED, equipos de climatización VRV inverter, sistemas de control centralizado de climatización, monitorización de consumos, etc.

Datos de 2019

CONSUMO DE MATERIALES

En Unión de Mutuas, los materiales que mayor impacto medioambiental pueden tener de entre los que consume son los de oficina y los materiales sanitarios y de laboratorio.

Consumo de material de oficina	2017	2018	2019
Kg de papel/persona	20,24	23,85	18,80
Tóneres/persona	0,25	0,81	0,91
Cartuchos/persona	0,00	0,09	0,09

*Kg de papel = n.º de hojas compradas x 4,67 gr por hoja. Respecto a la memoria del año anterior se ha producido un cambio en la manera de calcular el indicador. En 2019 se calcula teniendo en cuenta las hojas impresas (consumidas) y no las suministradas. Los valores de 2017 y 2018 se han cambiado a esta nueva forma de cálculo.

El aumento en el consumo de material de oficina se debe a que en 2017 se sustituyeron todos los dispositivos de impresión que disponían de nuevos cartuchos y tóneres.

Desde el año 2010, Unión de Mutuas utiliza papel elaborado con materias primas obtenidas de bosques gestionados teniendo en cuenta aspectos sociales, económicos y ambientales sostenibles conforme a los criterios del Forest State Council (FSC).

En cuanto a tóneres y cartuchos, un 49,80% de tóneres y un 8,62% de cartuchos son reutilizables.

Respecto a los materiales sanitarios y de laboratorio, su consumo siguió la tendencia al alza del año anterior, consecuencia de un aumento en la actividad asistencial.

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Consumo de material sanitario y de laboratorio (en euros)*	2017	2018	2019
Antisépticos y desinfectantes	31.770,03	30.853,29	46.438,69
Apósitos, material de curas y suturas	17.751,96	26.690,75	44.556,85
Botiquines	163.296,37	198.509,43	220.482,78
Catéteres, sondas, drenajes y coleteo	10.609,93	10.773,43	12.682,52
Instrumental y pequeño utillaje	5.919,36	6.304,31	6.683,54
Material desechable	276.560,75	290.621,64	310.052,78
Material de repuesto	47.391,96	47.260,99	45.639,85
Medicamentos	201.553,48	163.068,89	175.055,63
Neurofisiología	1.914,82	2.895,49	1.715,66
Prótesis e implantes	73.587,47	94.291,55	69.248,78
Radiología	1.867,81	243,03	43,62
Reactivos laboratorio	43.598,84	50.839,88	49.602,85
Reconocimientos	1.608,49	2.586,15	2.558,35
Vestuarios rehabilitación	3.661,31	0,00	0,00
Total	881.092,57	924.938,83	984.761,91

* En la adquisición de estos materiales no se tienen en cuenta criterios medioambientales.

CONSUMO DE ENERGÍA

Consumo energético interno

El objetivo para el consumo eléctrico era que el promedio del consumo respecto a la superficie de cada uno de los centros de Unión de Mutuas no superara un valor determinado según trimestres. El objetivo se cumplió el segundo y cuarto trimestres del año. No obstante, como se aprecia en la tabla, el consumo energético en 2019 fue menor en su conjunto que en 2018.

	2017	2018	2019
Electricidad	8.437 GJ	8.836 GJ	8.318 GJ
Gas natural (Segorbe e ITUM) No renovable	2.259 GJ	2.253 GJ	2.304 GJ
Combustible vehículos empresa No renovable	102 GJ	47 GJ	35 GJ

El consumo de electricidad y gas se obtiene a partir de las facturas de proveedores. La fuente utilizada para la consulta de los factores de conversión ha sido *GHG Protocol Initiative*. El consumo de combustible de los vehículos se obtiene mediante las facturas de los proveedores en la mayoría de los casos. En el resto, se procede a una estimación del consumo a partir del kilometraje realizado en 2019 y las características técnicas de los vehículos.

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO

El consumo energético externo es el consumo de combustible de vehículos del personal de Unión de Mutuas (excluyendo los desplazamientos para ir del domicilio al trabajo o volver de este a aquel).

	2017	2018	2019
Vehículos particulares	5.932 GJ	5.611 GJ	5.114 GJ

Los datos de consumo de combustible de los vehículos de empleados se calculan a partir del kilometraje abonado en nómina, de los últimos datos de parque móvil disponibles en la página web de la Dirección General de Tráfico y del consumo medio de combustible por tipo de carburante.

Intensidad energética

	2017	2018	2019
Electricidad	220 MJ/m ²	231 MJ/m ²	217 MJ/m ²
Gas natural	290 MJ/m ²	327 MJ/m ²	296 MJ/m ²
Consumo combustible vehículos empresa	11 GJ/vehículo	5 GJ/vehículo	5 GJ/vehículo
Consumo combustible vehículos particulares	73 MJ/empresas mutualistas	66 MJ/empresas mutualistas	56 MJ/empresas mutualistas

Reducción del consumo energético

Como medidas para mejorar la eficiencia energética se realizaron cambios en equipos de climatización e iluminación y mejoras en los aislamientos de edificios, concretamente:

- ▶▶ Sustitución de luminarias existentes por LED en la sede central de Castelló, ITUM y Madrid.
- ▶▶ Mejoras en los equipos de climatización de la sede central de Castelló, ITUM, l'Alcora, Torrent, Vila-real y Vinaròs.
- ▶▶ Sustitución de ventanas en la sede central de Castelló.

En 2019 se redujo el consumo energético en 1.276 GJ.

CONSUMO DE AGUA

El 100% del agua captada por Unión de Mutuas procede de abastecimiento municipal. Su uso es exclusivamente sanitario y se vierte al alcantarillado público, por lo que no hay reciclaje ni reutilización de agua.

Con arreglo a la información facilitada por los proveedores de agua, el 100% de la extracción de agua tiene su origen en fuentes de agua superficial o subterránea.

Además, la mayoría de los centros de Unión de Mutuas están situados en zonas con estrés hídrico.

	2017	2018	2019
Extracción de agua (megalitros)	11	12	11

Los datos de consumo de agua se han obtenido directamente de las facturas de empresas abastecedoras de agua. En el momento de elaborarse esta memoria no se disponía del total de facturación correspondiente a 2019 de dos centros, por lo que se ha realizado una estimación sobre la base del consumo del año anterior.

Para conocer las zonas con estrés hídrico se ha consultado el *Aqueduct Water Risk Atlas*.

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

EMISIONES

Emisiones de gases de efecto invernadero

Se ha tenido en cuenta para el cálculo de emisiones de GEI el CO₂, HFC y PFC. Se elige 2015 como año base ya que se realizó un cálculo más ajustado en las emisiones relacionadas con vehículos.

	2017	2018	2019
Vehículos de empresa	7 t de CO ₂ eq	3 t de CO ₂ eq	2 t de CO ₂ eq
Gas natural	127 t de CO ₂ eq	144 t de CO ₂ eq	130 t de CO ₂ eq
Gases refrigerantes	45 t de CO ₂ eq	69 t de CO ₂ eq	21 t de CO ₂ eq

Los factores de conversión son los utilizados por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico en su *Calculadora de Huella de Carbono para Organizaciones, Alcances 1+2 en su versión 17, del 23 de abril del 2020*, cuya fuente del dato proviene del IPPC. El cálculo de las emisiones derivadas de los vehículos de empresa tiene en cuenta el consumo de combustible, en la mayoría de los casos, o el kilometraje y las características técnicas de cada vehículo, disponible en la web <http://www.idae.es/coches/>.

Por lo que se refiere a la electricidad, recordamos que el descenso en las emisiones de 2018 con respecto a años anteriores obedece a una mejora de la compañía suministradora, que utiliza fuentes de energía más limpias.

	2017	2018	2019
Electricidad	750 t de CO ₂ eq	196 t de CO ₂ eq	393 t de CO ₂ eq

Los factores de conversión son los utilizados por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico en su *Calculadora de Huella de Carbono para Organizaciones, Alcances 1+2, en su versión 17 del 23 de abril del 2020*, cuya fuente del dato proviene del IPPC.

Viajes de empresa	2017	2018	2019
Avión	4 t de CO ₂ eq	4 t de CO ₂ eq	2 t de CO ₂ eq
Tren	14 t de CO ₂ eq	10 t de CO ₂ eq	8 t de CO ₂ eq
Coche particular	401 t de CO ₂ eq	376 t de CO ₂ eq	320 t de CO ₂ eq

Las emisiones atmosféricas de CO₂ derivadas del transporte aéreo se obtienen mediante la calculadora desarrollada por la ICAO: Organización de Aviación Civil Internacional (datos calculados en febrero de 2020).

Las emisiones atmosféricas de CO₂ derivadas del transporte ferroviario se obtienen de la Oficina Catalana del Canvi Climàtic y están actualizadas en marzo de 2020.

Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero

	2017	2018	2019
Vehículos empresa (alcance 1)	795 kg de CO ₂ eq / vehículo	368 kg de CO ₂ eq / vehículo	260 kg de CO ₂ eq / vehículo
Gas natural (alcance 1)	16 kg CO ₂ eq /m ²	18 kg CO ₂ eq /m ²	17 kg CO ₂ eq /m ²
Gases refrigerantes (alcance 1)	1 kg CO ₂ eq /m ²	2 kg CO ₂ eq /m ²	1 kg CO ₂ eq /m ²
Consumo eléctrico (alcance 2)	20 kg CO ₂ eq /m ²	5 kg CO ₂ eq /m ²	10 kg CO ₂ eq /m ²
Viajes empresa (alcance 3)	617 kg CO ₂ eq / empleado	575 kg CO ₂ eq / empleado	462 kg CO ₂ eq / empleado

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero

De acuerdo con las tablas anteriores, las emisiones de gases de efecto invernadero correspondientes a los alcances 1 y 2 fueron de 545 t de CO₂ eq. En el año anterior habían sido de 416 t de CO₂ eq, por lo que en 2019 estas emisiones aumentaron en un 31%.

Las emisiones de gases de efecto invernadero figuran entre los aspectos que resultaron significativos en la evaluación de aspectos ambientales y, por tanto, se incluían en el PGMA de 2019. El objetivo establecido era reducir un 3% de emisiones respecto al año anterior. Por tanto, no se cumplió el objetivo establecido.

Como hemos visto en los indicadores relacionados con el consumo energético, los consumos disminuyeron con respecto al año anterior, por lo que el aumento en las emisiones se debe principalmente al factor de emisión de la compañía que suministra energía eléctrica.

Las iniciativas para reducir estas emisiones fueron las mismas que las llevadas a cabo para reducir el consumo eléctrico.

Emisiones asociadas al consumo de gas natural

	2017	2018	2019
NOx	167 kg	188 kg	170 kg
CO	66 kg	74 kg	67 kg
NMVOC	52 kg	59 kg	53 kg
SOx	2 kg	2 kg	2 kg
PM10	2 kg	2 kg	2 kg
PM2.5	2 kg	2 kg	2 kg

Para el cálculo de este indicador se tiene en cuenta la *Guia de càlcul d'emissions de contaminants a l'atmosfera*, del Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya, cuya fuente de datos es l'*EMEP/EEA air pollutant emission inventory guidebook 2013*, de la Agencia Europea de Medioambiente.

EFLUENTES Y RESIDUOS

Residuos por tipo y método de eliminación

Residuo	TRATAMIENTO	2017	2018	2019
Biosanitario especial	Esterilización por autoclave	5.477 kg	4.911 kg	4.434 kg
Envases plásticos	Reciclado o recuperación de sustancias orgánicas que no se utilizan como disolventes	293 kg	220 kg	267 kg
Reactivos y soluciones acuosas de laboratorio	Incineración	0 kg	940 kg	1.333 kg
Papel	Reciclado	9.765 kg	11.727 kg	12.778 kg

No se incluyen los medicamentos caducados puesto que provienen de los carros de paradas de los centros sanitarios, donde deben estar hasta su utilización o caducidad. Estas cantidades se mantienen en niveles estables.
Los datos de generación de residuos son facilitados por los gestores correspondientes.

En relación con los residuos biosanitarios, la cantidad de residuos generados disminuyó con respecto al año anterior. La legislación considera como residuos biosanitarios especiales, entre otros, los residuos cortantes y punzantes y los residuos infecciosos. En Unión de Mutuas, se considera residuo biosanitario especial todo material sanitario que haya resultado contaminado con sangre, independientemente de si el paciente del que procede tiene o no alguna infección conocida.

Los residuos de envases plásticos contaminados provienen en Unión de Mutuas de los materiales de limpieza utilizados. El aumento de este residuo se debe a la externalización del servicio de limpieza en el centro de la Vall d’Uixó.

Respecto al papel, son los centros de mayor actividad los que tienen contratado el servicio de retirada por gestor autorizado. El aumento de residuo generado se produce debido a acciones de sensibilización dirigidas al personal de Unión de Mutuas para que se segregue correctamente y al expurgo de documentación en alguna de las delegaciones de Unión de Mutuas.





8

Población protegida y empresas mutualistas

POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

Enfoque de GESTIÓN

Para satisfacer las necesidades y expectativas legítimas de sus grupos de interés Unión de Mutuas aplica el modelo EFQM de gestión y los sistemas en que está certificada, siempre desde el respeto a la normativa que le es aplicable y a sus valores éticos y sus propias normas de conducta.

Unión de Mutuas busca la excelencia en los servicios que presta ya que entiende que es imprescindible para mejorar el estado de salud y la seguridad de su población protegida, para agilizar la duración de los procesos de incapacidad temporal y para reducir el absentismo laboral.

Su gestión se apoya, fundamentalmente, en tres pilares: una plantilla de profesionales que actúa con el máximo respeto a la dignidad de las personas y a la confidencialidad de los datos que maneja, con un trato cercano y abierto al diálogo; una red asistencial con instalaciones perfectamente equipadas, dotadas con equipos innovadores y en las que la accesibilidad ha ido ganando cada vez un mayor peso; y una voluntad decidida de orientar sus servicios a las necesidades de sus usuarios, a cuya disposición pone diversos canales de comunicación con el fin de recabar su opinión sobre aquellos con la idea de mejorarlos y de facilitarles la información que precisan.

POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

Datos de 2019

EMPRESAS ASOCIADAS Y POBLACIÓN PROTEGIDA

En 2019, la población protegida de Unión de Mutuas se incrementó tanto por contingencias profesionales (20,55%) como por contingencias comunes (2,67%). El gran incremento de trabajadores protegidos se focaliza especialmente en las contingencias profesionales, debido a modificaciones legales respecto de la cobertura para autónomos.

		Población laboral protegida por contingencias profesionales			Población laboral protegida por contingencias comunes		
		2017	2018	2019	2017	2018	2019
Empresas		37.408	37.475	37.823	32.098	32.119	32.196
Trabajadores	Por cuenta ajena	265.210	257.075	271.738	224.946	229.758	233.125
	Por cuenta propia	13.187	13.276	63.877	58.613	59.184	63.508
Total trabajadores		270.351	278.397	335.615	283.559	288.942	296.633

Para los datos de la población protegida y adherida se ha tomado la media del ejercicio.
El criterio de cómputo utilizado en el número de empresas asociadas a Unión de Mutuas es el usado por la Tesorería General de la Seguridad Social. El número de empresas es el existente a 31 de diciembre de 2019.

POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

DATOS EPIDEMIOLÓGICOS

Utilizando los criterios sugeridos por el INVASSAT (Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo), en el análisis epidemiológico se contabilizan los procesos de la siguiente manera:

- ▶▶ Por la fecha de la baja, cuando el proceso ha cursado con baja laboral.
- ▶▶ Por la fecha del accidente o la fecha del primer diagnóstico de la enfermedad profesional, en los procesos que hayan cursado sin necesidad de baja laboral.

En el cómputo de los procesos considerados se incluyen tanto los trabajadores por cuenta propia como los trabajadores por cuenta ajena.

Para el cálculo de los indicadores de incidencia se han usado los datos de una herramienta de *business intelligence*: la población protegida hace referencia a la población media protegida anual (en el caso de procesos de contingencia profesional se consideran los trabajadores con la cobertura de incapacidad temporal por contingencias comunes) y la información de los procesos se refiere a la que estaba actualizada en las bases de datos de Unión de Mutuas a 24 de marzo de 2020.

A. PROCESOS POR AÑO

Incidencia de procesos por año

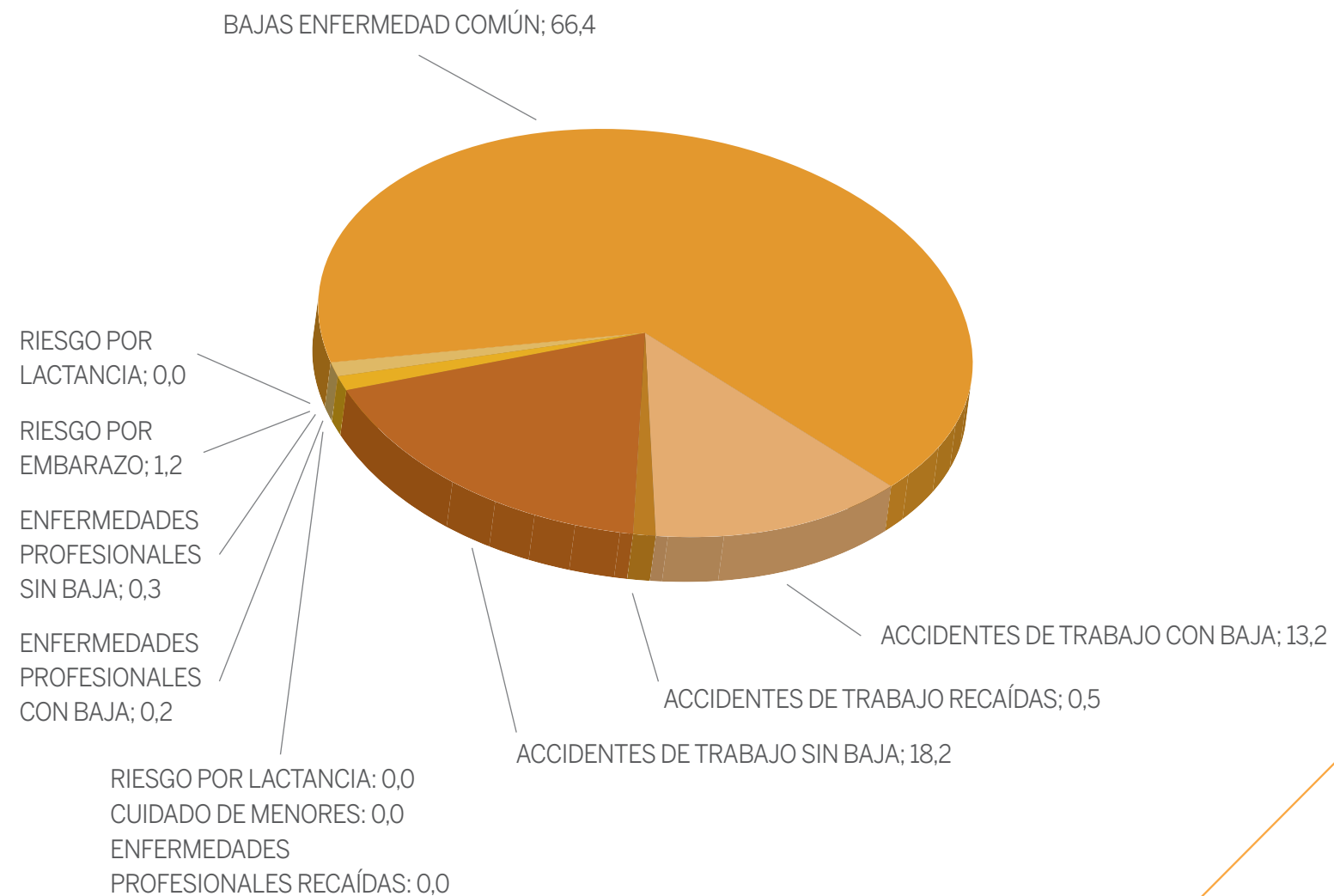
En 2019 se registraron 102.458 procesos. Ello supone (en términos absolutos) un incremento del 5,1% respecto de los procesos registrados en 2018, confirmando así la tendencia al alza de los últimos años, si bien el incremento es inferior al producido en los años anteriores, en que superaba el 10%. Por tipos de procesos, se incrementaron el número de casos registrados respecto de los de 2018, excepto los procesos derivados de enfermedad profesional con baja (-6,2%), los procesos de baja por riesgo durante el embarazo (-6,7%) y los accidentes de trabajo sin baja (-0,4%). Los procesos que mayor incremento porcentual presentaron en 2019 fueron los procesos de cuidado de riesgo por lactancia, que se duplicaron; cuidado de menores por enfermedad grave, con un aumento del 57,1%; las recaídas por enfermedad profesional (25%); los accidentes de trabajo con baja (7,8%) y las bajas por enfermedad común (6,5%).

Número de procesos con fecha de baja o de producción por años

Tipo de proceso	2017	2018	2019	2019 vs. 2018
Bajas por contingencias comunes	55.939	63.874	68.001	6,5
Accidentes de trabajo con baja	11.511	12.527	13.503	7,8
Accidentes de trabajo recaídas	433	533	540	1,3
Accidentes de trabajo sin baja	18.278	18.694	18.625	-0,4
Enfermedades profesionales con baja	199	210	197	-6,2
Enfermedades profesionales recaídas	19	20	25	25,0
Enfermedades profesionales sin baja	290	257	280	8,9
Cuidado de menores (enfermedad grave)	30	21	33	57,1
Riesgo por embarazo	1.251	1.337	1.248	-6,7
Riesgo por lactancia	3	3	6	100,0
Total	87.953	97.476	102.458	5,1

POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

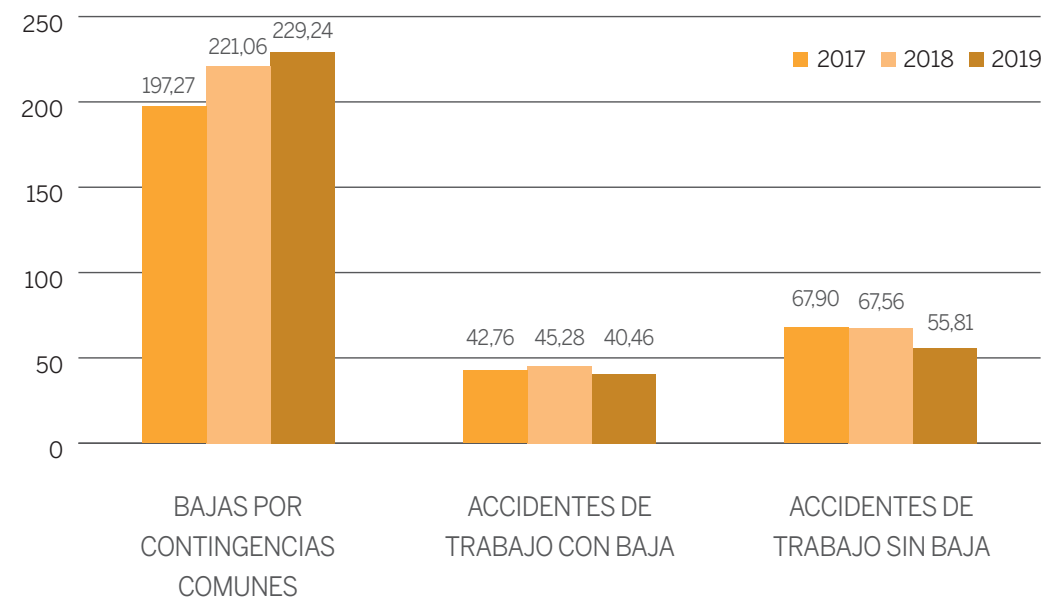
PORCENTAJE DE PROCESOS SEGÚN TIPO. 2019



POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

Riesgo de padecer un proceso en las empresas asociadas a Unión de Mutuas. Tasas de incidencia por 1.000 trabajadores

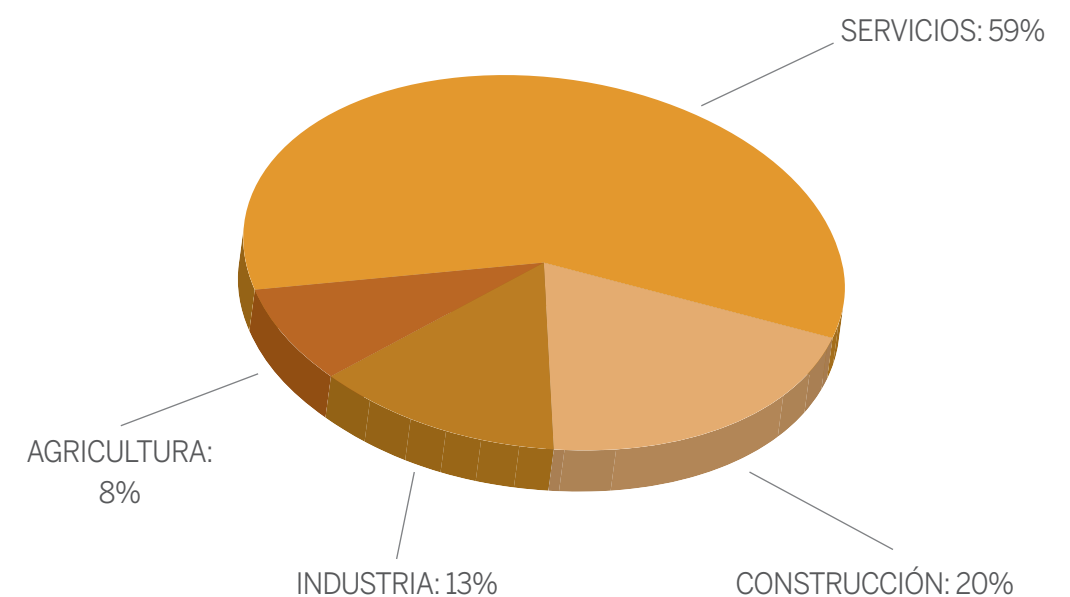
En términos de incidencia de procesos, en 2019, por cada 1.000 trabajadores protegidos, las bajas por enfermedades comunes aumentaron respecto de 2018 (un 3,7%); la incidencia de bajas por accidente laboral descendió un 10,6% y un 17,4% los accidentes sin baja; las enfermedades profesionales con baja, un 22,2% y las enfermedades profesionales sin baja, un 9,7%.



El número de accidentes con baja por sectores presenta una evolución paralela a los cambios estructurales de la población ocupada. En 2019, la siniestralidad por accidentes de trabajo con baja laboral aumentó el 7,8% para el total de los sectores en términos absolutos; destaca el sector de industria, con un aumento del 29,9%, y el sector servicios, con un 6,1%.

El sector servicios, como en 2018, es el que más procesos acumula: 7.890 accidentes con baja, que suponen aproximadamente el 58,43% del total; los acaecidos en el sector de la construcción representan el 20,35%; los accidentes con baja en el sector industria suponen el 13,09%, y en el sector agrícola el 8,12%.

Porcentaje de accidentes por grandes sectores económicos 2019



POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

B. ACCIDENTES DE TRABAJO

En 2019 se registraron 32.128 accidentes de trabajo, de los que el 58% (18.625) no requirió baja laboral para su curación, en tanto que el resto (13.503) necesitó baja.

En términos absolutos, tanto los accidentes con baja en jornada laboral como los *in itinere* aumentaron ligeramente, algo menos los primeros, con un incremento del 7,7%, en tanto que los accidentes *in itinere* aumentaron un 8,9%.

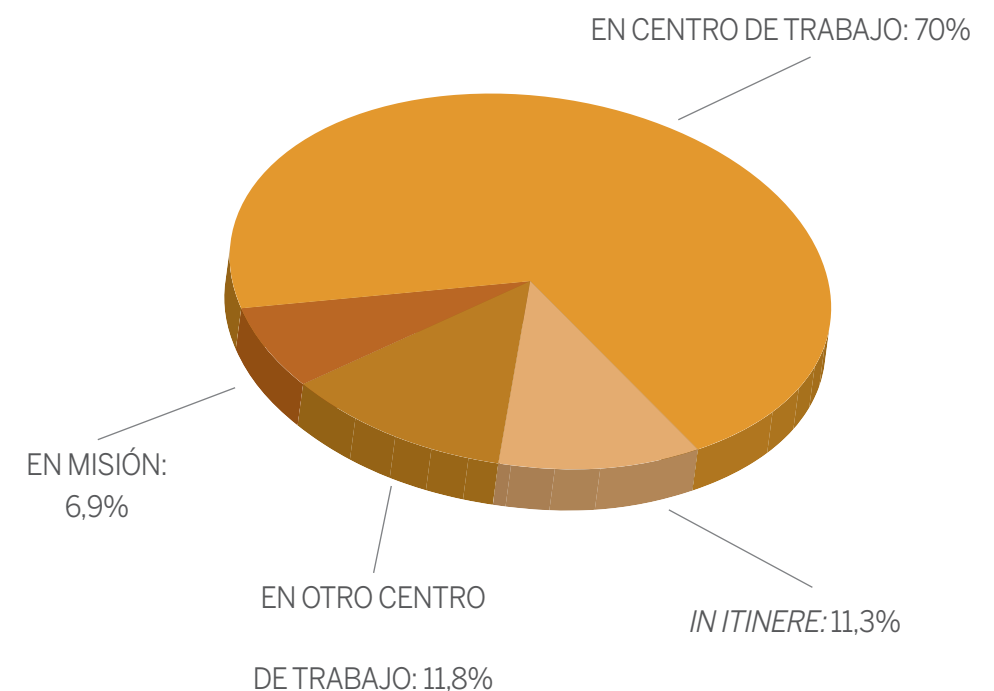
Accidentes de trabajo con baja en función del lugar / tipo de accidente (número e incidencia por 1.000 trabajadores)

Lugar del accidente	Número de accidentes de trabajo			Incidencia			
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2019 vs. 2018
En centro de trabajo	8.406	9.249	9.447	31,23	33,43	28,31	-15,3%
En misión	903	858	938	3,35	3,10	2,81	-9,4%
En otro centro de trabajo	903	1.024	1.598	3,35	3,70	4,79	29,4%
<i>In itinere</i>	1.299	1.396	1.520	4,83	5,05	4,55	-9,7%
Total	11.511	12.527	13.503	42,76	45,28	40,46	-10,6%

Cuando analizamos la siniestralidad relativa, observamos que la tasa de incidencia para los accidentes *in itinere* disminuyó un 9,7% y para los en jornada un 10,7%.

La tasa de incidencia de accidentes de trabajo con baja laboral en jornada de trabajo (sin contabilizar los accidentes *in itinere*) para el conjunto de empresas mutualistas se situó en 35,91 accidentes por cada 1.000 trabajadores protegidos, con un descenso del 10,7% respecto del año anterior.

Accidentes de trabajo según lugar de ocurrencia. 2019



POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

Accidentes con baja en jornada de trabajo

Distribución sectorial

Índice de incidencia de accidentes de trabajo en jornada por sectores de actividad

Sector de actividad económica	N.º de accidentes			Incidencia x 1.000 trabajadores			
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2019 vs. 2018
Agricultura, ganadería, silvicultura, pesca	978	1056	1072	78,14	82,83	79,97	-3,4
Industrias extractivas	6	12	11	17,99	36,81	29,38	-20,2
Industria manufacturera	1.910	2.230	2.307	40,98	46,32	43,83	-5,4
Suministros de energía, gas, etc.	8	6	1	25,40	52,63	6,29	-88,1
Suministros agua, saneamiento, gestión residuos	218	205	219	51,97	47,53	48,95	3,0
Construcción	1.099	1.295	1.673	74,07	78,21	67,92	-13,2
Comercio y reparación de vehículos a motor	1.406	1.546	1.703	30,78	33,65	27,97	-16,9
Transporte y almacenamiento	401	476	558	45,57	51,69	44,96	-13,0
Hostelería	960	987	1.003	38,45	38,80	32,25	-16,9
Información y comunicaciones	28	41	49	5,94	8,13	8,04	-1,12
Actividades financieras y de seguros	10	9	20	3,99	4,28	6,46	51,1
Actividades inmobiliarias	11	16	18	6,58	9,13	7,01	-23,3
Actividades profesionales científicas y técnicas	103	80	95	8,68	6,56	5,50	-16,3
Actividades administrativas y servicios auxiliares	1.625	1.588	1.685	64,17	63,31	61,85	-2,3
Administración Pública, Defensa, Seguridad Social	451	566	477	25,55	34,14	30,09	-11,8
Educación	115	126	144	12,11	10,02	9,39	-6,3
Actividades sanitarias y de servicios sociales	511	517	537	28,44	27,90	25,97	-6,9
Actividades artísticas, recreativas, etc.	178	218	200	33,17	38,72	28,20	-27,2
Otros servicios	139	114	173	17,34	13,97	14,04	0,5
Actividades de los hogares	41	32	33	7,48	5,90	6,19	5,0
Actividades de organizaciones y organizaciones extraterritoriales	12	11	5	13,63	13,24	6,77	-48,9
Total	10.210	11.131	11.983	37,93	40,23	35,91	-10,7
Tasa MENOR (5%) que la tasa Unión de Mutuas							
Tasa MAYOR (5%) que la tasa Unión de Mutuas							

POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

Los sectores de actividad con una tasa de incidencia por 1.000 trabajadores mayor que el conjunto de las empresas asociadas a Unión de Mutuas (al menos un 5% mayor) fueron: la información y comunicaciones (160,45); la agricultura (79,97); la industria manufacturera (46,05); los suministros de

energía y gas (52,63); la construcción (67,92); las actividades administrativas y servicios auxiliares (61,85); y el transporte y almacenamiento (44,96).

Se observa una disminución de las tasas de incidencia para la mayoría de sectores de actividad económica entre los periodos 2018 y 2019 (ver tabla).

Características de los accidentados

Accidentes de trabajo en jornada: sexo, edad, antigüedad, tipo de contrato y nacionalidad de los accidentados

En relación con el sexo de los accidentados, el porcentaje de accidentes que afectaron a mujeres se mantuvo prácticamente como en 2017 y 2018, estabilizándose en torno al 25% del total; los accidentes en jornada de hombres se situaron en el 74,8%.

Independientemente del número de trabajadores y trabajadoras afiliados en los grupos de edad considerados, las personas de entre 21 y 50 años

sufrieron el 72,9% de los accidentes de trabajo en jornada, porcentaje similar al observado en 2018. Los accidentes en mujeres de entre 41 y 50 años representan un mayor porcentaje (29,8%) respecto del total de accidentes de ese género, al igual que ocurre entre los hombres (30,1%). Los accidentes entre menores de 21 años (2,6%) y en mayores de 60 (3,6%) supusieron el 6,2% del total. El 24,5% de los accidentes en jornada afectaron a personas con más de 50 años.

Edad	Hombre	% fila	Mujer	% fila	Total 2019
16 a 20	246	79,4	64	20,6	310
21 a 30	1.529	76,6	466	23,4	1.995
31 a 40	2.418	77,1	718	22,9	3.136
41 a 50	2.701	75,0	898	25,0	3.599
51 a 60	1.807	72,0	704	28,0	2.511
>60	262	61,2	166	38,8	428
No consta	--	--	--	--	4
Antigüedad	Hombre	% fila	Mujer	% fila	Total 2019
< 1 mes	1.132	72,4	431	27,6	1.563
1 a 6 meses	2.349	74,7	793	25,2	3.143
7 a 12 meses	927	74,9	310	25,1	1.237
1 a 2 años	1.010	76,2	314	23,7	1.325
Más de 2 años	3.545	75,2	1.168	24,8	4.715
No consta	--	--	--	--	--

Tipo contrato	Hombre	% fila	Mujer	% fila	Total 2019
Indefinido	5.075	74,7	1.715	25,3	6.792
Temporal	3.642	74,7	1.233	25,3	4.875
No consta	246	77,8	68	21,5	316
Nacionalidad	Hombre	% fila	Mujer	% fila	Total 2019
Española	7.473	74,2	2.597	25,8	10.070
Extranjera	1.490	77,9	419	21,9	1.913
No consta	--	--	--	--	--
Total	8.963	74,8	3.016	25,2	11.983

POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

El 39,3% de los trabajadores y trabajadoras accidentados tenía una antigüedad de hasta 6 meses en el momento del accidente, registrando una disminución de casi 3 puntos respecto de 2018. Los trabajadores accidentados con una antigüedad superior a los dos años aumentaron su peso relativo, pasando del 37,8% en 2018 al 39,3% de los accidentes en 2019 (aumento algo superior al descenso registrado en los de antigüedad inferior a los 6 meses).

El porcentaje de accidentados y accidentadas con contrato temporal en 2019 fue del 40,7%, disminuyendo ligeramente con respecto al registrado en 2018 (44%), lo que frena algo la tendencia al alza de los accidentes entre personas con contratos temporales frente a los indefinidos.

Por lo que se refiere a la nacionalidad, el total de accidentes de los trabajadores de nacionalidad no española alcanzó el 16%, un porcentaje muy similar al del año anterior (15,8%).

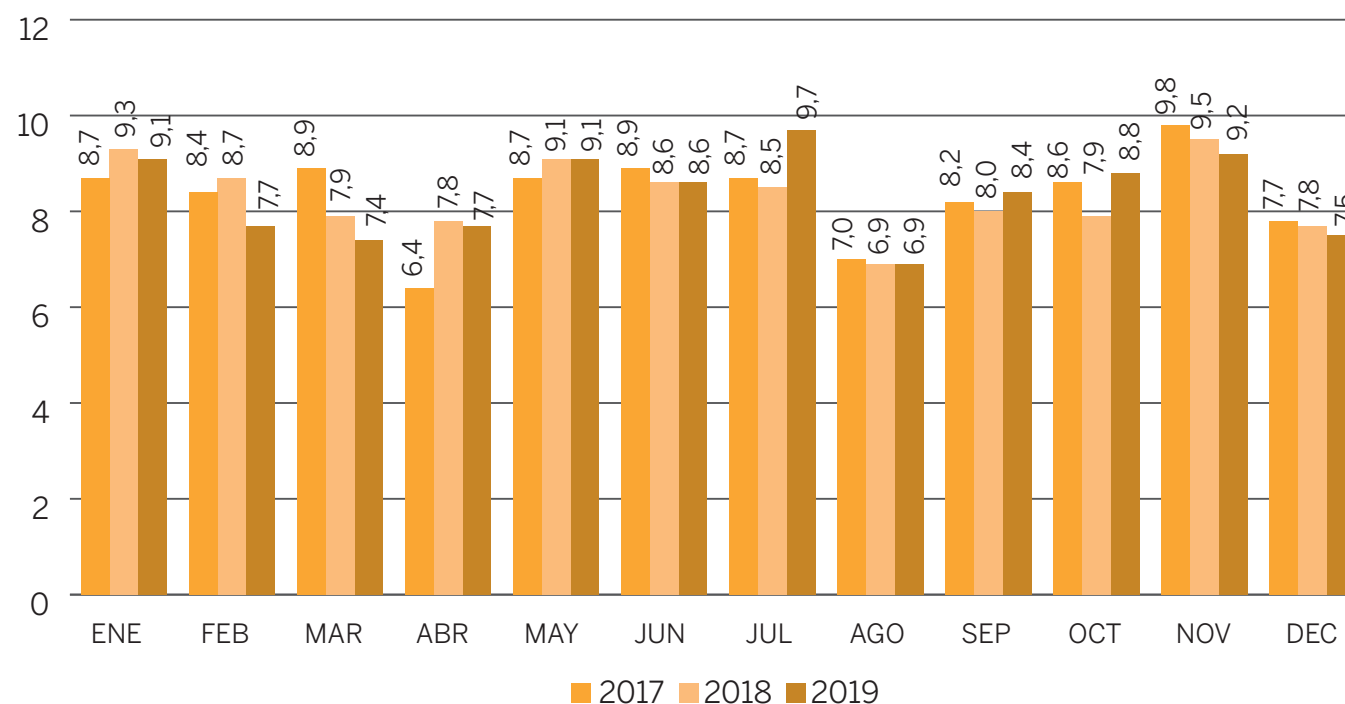
El patrón de accidentalidad observado parece ser reflejo del actual mercado de trabajo laboral, en el que se aprecia un envejecimiento de los trabajadores, una estabilización del porcentaje de mujeres trabajadoras, una movilidad y temporalidad del empleo (a tenor del porcentaje de trabajadores con baja antigüedad y del porcentaje de los accidentados con contrato temporal) y una estabilización de los trabajadores no españoles con trabajo.

Características de los accidentes

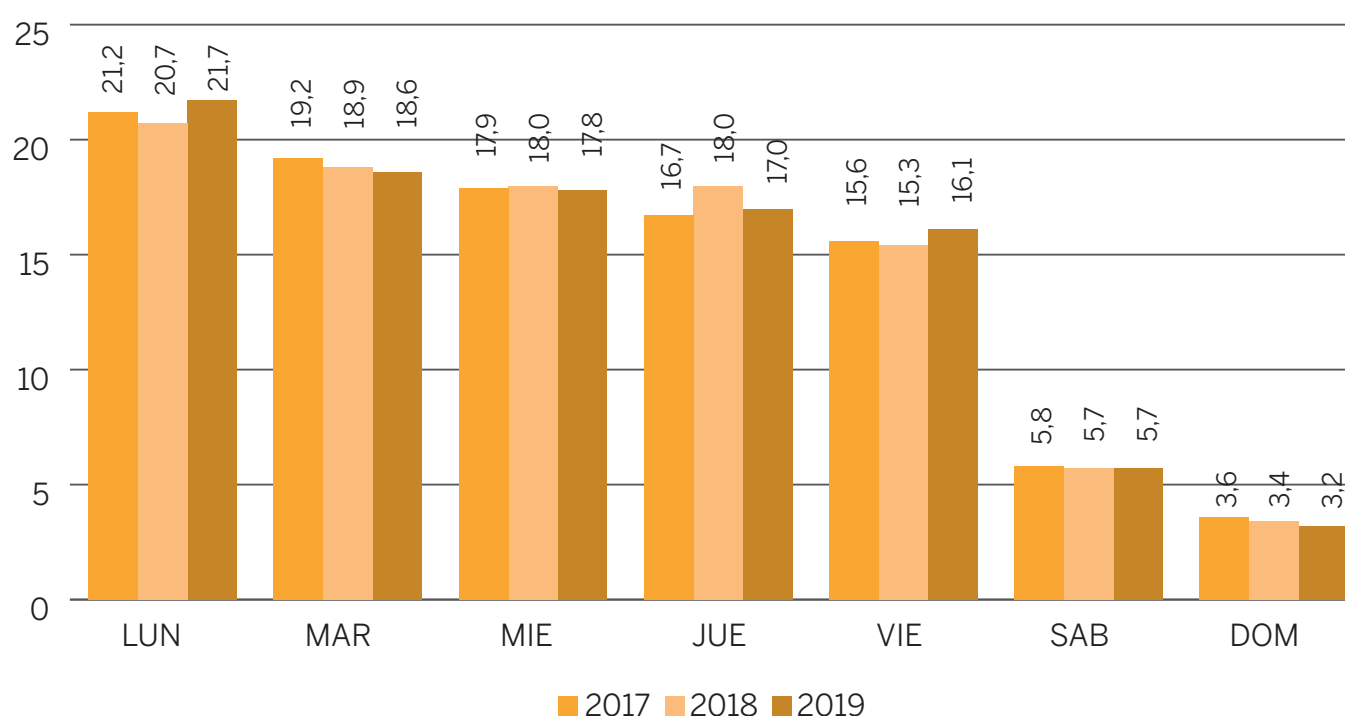
Temporalidad

En 2019, los meses con mayor número de accidentes fueron julio, noviembre, enero y mayo. Marzo presentó la accidentalidad más baja con la excepción del mes de agosto que, siguiendo la tendencia habitual (probablemente por ser un mes típico vacacional y a pesar de que la contratación suele aumentar), fue el que menor siniestralidad registró, con un porcentaje respecto del total (6,9%) igual que el año anterior.

Porcentaje de accidentes según el mes



Porcentaje de accidentes según el día de la semana



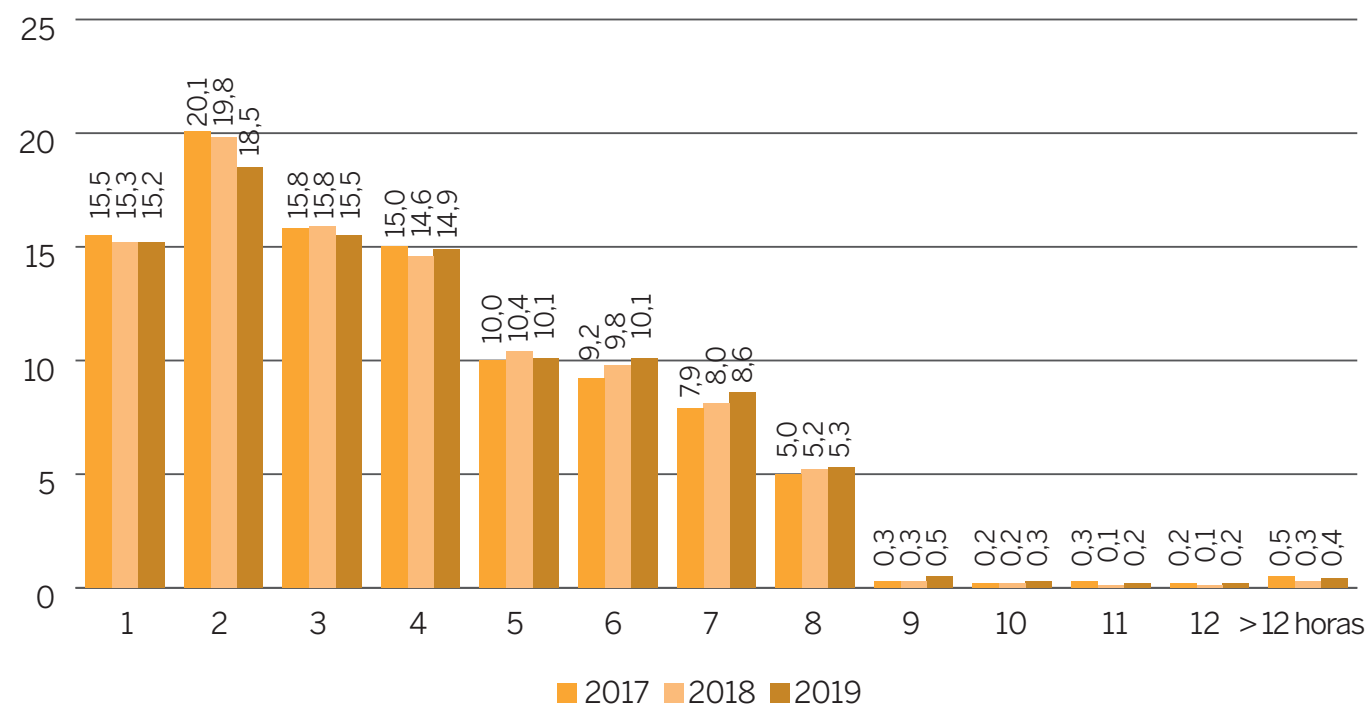
POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

Al igual que en años anteriores, el lunes fue el día de la semana en que se produjeron más accidentes con baja y el domingo, el de menos accidentes.

Alrededor del 33,7% del total de accidentes tuvieron lugar en las dos primeras horas de trabajo, produciéndose el pico de la accidentalidad entre la primera y la segunda hora de trabajo; a partir de esta, la incidencia de la accidentalidad disminuye progresivamente; casi el 65% de los accidentes de trabajo con baja se producen en las 4 primeras horas de trabajo.

El mayor número de accidentes de trabajo con baja se produjo en las horas en las que más personas estaban trabajando, es decir, entre las 8 y las 14 horas, superando el 62%; los accidentes en turno de tarde (de 14 a 22 horas) acumularon más del 27%, y los ocurridos en turno de noche, alrededor del 11% del total, por lo que el número de accidentes en esta franja horaria se ha estabilizado.

Porcentaje de accidentes según la hora en la que se produjo el accidente



POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

Causa de la lesión de los accidentes

En 2019, el 33,5% de los accidentes tiene su origen en un sobreesfuerzo, situándose en el mismo orden de magnitud un descenso importante de la incidencia de este tipo de accidentes respecto al año anterior; la siguiente causa de accidente es el golpe contra objeto inmóvil (caídas o choques cuando el trabajador está en movimiento), con un 26,9% del total de accidentes, similar al año anterior; y la tercera causa por número de accidentes es el choque o golpe por un objeto en movimiento, que supone el 19% del total; estas tres causas acumulan más del 79% del total de causas.

El riesgo de que un trabajador de una empresa afiliada a Unión de Mutuas

se accidentara en 2019 por sobreesfuerzo se estima en 12,01 por 1.000 trabajadores, y el de que la lesión resultase de golpes contra objetos o caídas, en 9,66 por cada 1.000 trabajadores; la incidencia de siniestralidad en jornada disminuyó en algo más de 4 puntos, esto es un 10,7%, si bien se observa una menor tasa de incidencia en la accidentalidad por estas causas que en 2018; el patrón de accidentalidad es el mismo que en años anteriores.

En líneas generales, el riesgo de accidentarse por cualquier causa fue menor en 2019 con respecto a 2018.

Contacto que causa la lesión: número de accidentes en jornada y tasas de siniestralidad por 1.000 trabajadores. 2017-2019

Contacto que causa la lesión	N.º de accidentes en jornada			Incidencia x 1.000 trabajadores			2019 vs. 2018
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	
Sobreesfuerzo, trauma psíquico, radiaciones, ruido, etc. - sin especificar	3.676	3.684	4.009	13,66	13,31	12,01	-9,8
Infartos, derrames cerebrales y otras patologías no traumáticas	2.746	3.072	3.224	10,20	11,10	9,66	-13,0
Choque o golpe contra un objeto en movimiento, colisión con - sin especificar	1.783	2.040	2.271	6,62	7,37	6,80	-7,7
Contacto con agente material, cortante, punzante, duro - sin especificar	908	1.028	1.045	3,37	3,72	3,13	-15,7
Quedar atrapado, ser aplastado, sufrir una amputación - sin especificar	345	363	394	1,28	1,31	1,18	-10,0
Ninguna información	200	331	362	0,74	1,20	1,08	-9,3
Otros contactos no codificados en la presente clasificación	203	243	316	0,75	0,88	0,95	7,8
Contacto eléctrico, con fuego, temperaturas o sustancias peligrosas - sin especificar	248	283	280	0,92	1,02	0,84	-18,0
Mordeduras, patadas, etc. (de animales o personas) - sin especificar	71	65	72	0,26	0,23	0,22	-8,2
Ahogamiento, quedar sepultado, quedar envuelto - sin especificar	24	21	7	0,09	0,08	0,02	-72,4
Infartos, derrames cerebrales y otras patologías no traumáticas	6	1	3	0,02	0,00	0,01	148,7
Total	10.210	11.131	11.983	37,93	40,23	35,91	-10,7
Tasa MENOR (5%) que la tasa del año anterior							
Tasa MAYOR (5%) que la tasa del año anterior							

POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

Desviación que desencadena el accidente: número de accidentes en jornada y tasas de siniestralidad por 1.000 trabajadores. 2017-2019

Desviación	N.º de accidentes en jornada			Incidencia x 1.000 trabajadores			2019 vs. 2018
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	
Movimiento del cuerpo como consecuencia de o con esfuerzo físico - sin especificar	3.841	4.000	4.149	14,27	14,46	12,43	-14,0
Pérdida de control total o parcial de equipos de trabajo o materiales - sin especificar	1.874	2.250	2.337	6,96	8,13	7,00	-13,9
Movimiento del cuerpo sin esfuerzo físico añadido - sin especificar	1.625	1.805	2.201	6,04	6,52	6,60	1,1
Caída de personas - resbalón o tropezón con caída - sin especificar	1.702	1.833	2.033	6,32	6,62	6,09	-8,0
Rotura, estallido, deslizamiento, caída, derrumbe de agente material - sin especificar	632	656	752	2,35	2,37	2,25	-5,0
Desviación por desbordamiento, vuelco, escape, derrame, emanación - sin especificar	268	298	234	1,00	1,08	0,70	-34,9
Sorpresa, miedo, violencia, agresión, amenaza, presencia - sin especificar	115	133	143	0,43	0,48	0,43	-10,9
Ninguna información	62	68	48	0,23	0,25	0,14	-41,5
Otra desviación no codificada en esta clasificación	68	54	54	0,25	0,20	0,16	-17,1
Desviación por problema eléctrico, explosión, fuego - sin especificar	23	34	32	0,09	0,12	0,10	-22,0
Total	10.210	11.131	11.983	37,93	40,23	35,91	-10,7
Tasa MENOR (5%) que la tasa del año anterior							
Tasa MAYOR (5%) que la tasa del año anterior							

Los movimientos del cuerpo realizados con o sin esfuerzo físico estuvieron involucrados en el 53% de los accidentes; la pérdida del control de máquinas, herramientas o vehículos, en el 19,5%, y las caídas de personas, en el 17% del total de accidentes: estas cuatro “circunstancias” agrupan más del 89% del conjunto de accidentes en jornada laboral. El riesgo de padecer un accidente por una de estas cuatro causas fue, respectivamente de: 12,43;

7; 6,6 y 6,1 por cada 1.000 trabajadores, con un patrón similar al de 2018, aunque la mayoría de estas “circunstancias” disminuyeron su incidencia respecto de ese año, quedando prácticamente en el mismo orden.

El riesgo de sufrir un accidente de trabajo en jornada con baja laboral disminuyó en un 10,7% respecto de 2018, independientemente de la circunstancia en la que se produjo.

POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

Partes del cuerpo lesionadas y tipos de lesión

Las partes del cuerpo más lesionadas fueron: las manos (y los dedos), con un 25,1% de los accidentes; la espalda, afectada en un 16,3% de los casos; y los pies (16,0%) y las extremidades inferiores (13,7%), que agruparon entre ambas prácticamente el 30% de los accidentes. Les siguen en importancia, por representar una parte importante del conjunto de los accidentes, los que afectaron a miembros superiores (excepto manos), 12,9% de los accidentes; los que involucraron al cuello, que acumularon el 3,9%, y los que afectaron al tórax, 4,2%, y a los ojos, 2,9%. En conjunto, la espalda y el cuello acumularon casi el 20,2% de los accidentes de trabajo con baja laboral de 2019.

En 2019, a la vista de los datos, 9,01 de cada 1.000 trabajadores afiliados sufrieron un accidente que afectó a las manos; algo más de 7 trabajadores de cada 1.000 resultaron lesionados en la espalda y cuello; casi 6 trabajadores de cada 1.000 sufrieron lesiones en los pies y 1,04 trabajadores de cada 1.000, en los ojos.

El patrón de accidentalidad registrado es el que viene observándose en los últimos años. No obstante, en 2019 disminuyó la incidencia en la mayoría de las partes del cuerpo afectadas, salvo en tórax y cabeza (ver tabla siguiente).

Parte del cuerpo lesionada: número de accidentes en jornada y tasas de siniestralidad por 1.000 trabajadores. 2017-2010

Contacto que causa la lesión	N.º de accidentes en jornada			Incidencia x 1.000 trabajadores			2019 vs. 2018
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	
Mano	2.505	2.856	3.007	9,31	10,32	9,01	-12,7
Espalda	1.719	1.832	1.959	6,39	6,62	5,87	-11,3
Pie	1.620	1.770	1.922	6,02	6,40	5,76	-10,0
Extremidades inferiores (excepto pie)	1.437	1.524	1.645	5,34	5,51	4,93	-10,5
Extremidades superiores (excepto mano)	1.215	1.373	1.547	4,51	4,96	4,64	-6,6
Tórax	409	410	502	1,52	1,48	1,50	1,5
Cuello	427	424	462	1,59	1,53	1,38	-9,7
Ojos	322	357	348	1,20	1,29	1,04	-19,2
Múltiples partes afectadas	248	243	201	0,92	0,88	0,60	-31,4
Cabeza	109	118	152	0,40	0,43	0,46	6,8
Cara	98	89	104	0,36	0,32	0,31	-3,1
Pelvis y abdomen	45	51	35	0,17	0,18	0,10	-43,1
Tronco	32	39	48	0,12	0,14	0,14	2,0
Otras partes del cuerpo	17	23	23	0,06	0,08	0,07	-17,1
Sin especificar	7	22	28	0,03	0,08	0,08	5,5
Total	10.210	11.131	11.983	37,93	40,23	35,91	-10,7
Tasa MENOR (5%) que la tasa del año anterior							
Tasa MAYOR (5%) que la tasa del año anterior							

POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

Las lesiones más frecuentes tras un accidente fueron: las dislocaciones, esguinces y torceduras, que supusieron el 45,8% de los accidentes de 2019 y afectaron a más de 16 de cada 1.000 trabajadores afiliados; las heridas y lesiones superficiales, que acumularon el 29,8% del total, afectando a 10,69 trabajadores de cada 1.000; y las fracturas de

huesos, que representaron el 9,2% de los accidentes. Estos tres tipos de lesiones agrupan casi el 85% de los accidentes. Como en pasados años, se repiten las mismos tipos de lesión tanto en frecuencia como en orden. Los tipos de lesión más frecuentes disminuyeron su incidencia en general.

Tipo de lesión: número de accidentes en jornada y tasas de siniestralidad por 1.000 trabajadores. 2017-2019

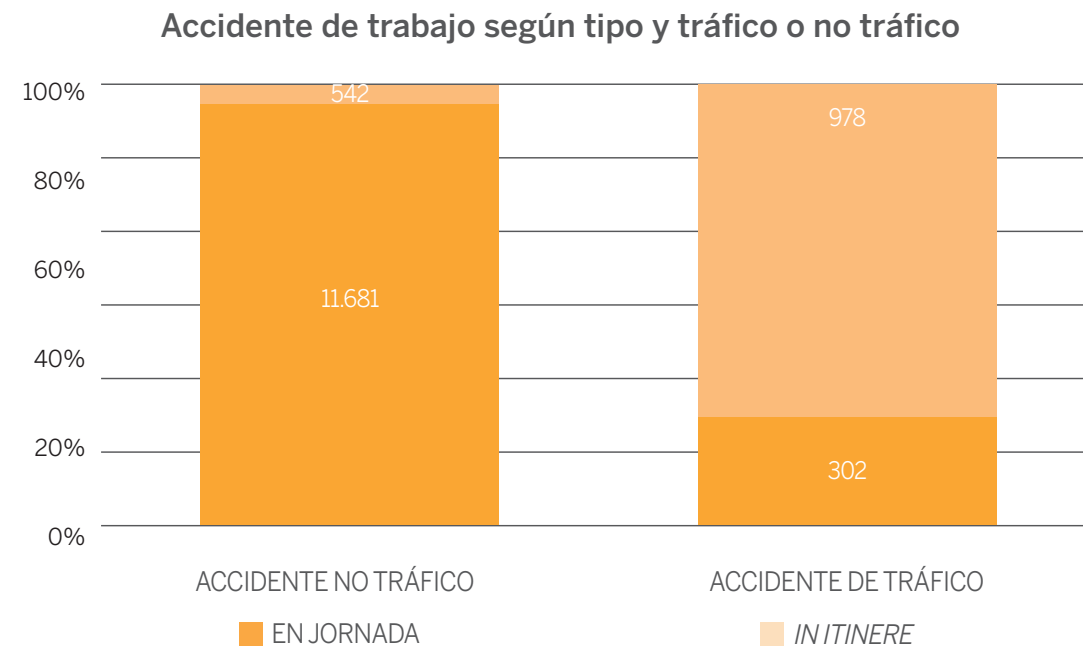
Contacto que causa la lesión	N.º de accidentes en jornada			Incidencia x 1.000 trabajadores			
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2019 vs. 2018
Dislocaciones, esguinces y torceduras	4.956	5.066	5.493	18,41	18,31	16,46	-10,1
Heridas y lesiones superficiales	2.981	3.528	3.566	11,07	12,75	10,69	-16,2
Fracturas de huesos	844	1.017	1.103	3,14	3,68	3,31	-10,1
Otras lesiones especificadas no incluidas en otros apartados	473	748	940	1,76	2,70	2,82	4,2
Tipo de lesión desconocida o sin especificar	178	251	383	0,66	0,91	1,15	26,5
Conmociones y lesiones internas	287	221	239	1,07	0,80	0,72	-10,3
Lesiones superficiales	301	90	60	1,12	0,33	0,18	-44,7
Quemaduras, escaldaduras y congelación	110	136	142	0,41	0,49	0,43	-13,4
Amputaciones traumáticas (pérdida de partes del cuerpo)	22	32	24	0,08	0,12	0,07	-37,8
Heridas abiertas	36	20	18	0,13	0,07	0,05	-25,4
Otros NC	7	9	7	0,03	0,03	0,02	-35,5
Envenenamientos e infecciones	5	9	6	0,02	0,03	0,02	-44,7
Ahogamientos y asfixias	5	3	1	0,02	0,01	0,00	-72,4
Efectos del ruido, la vibración y la presión	5	1	1	0,02	0,00	0,00	-17,1
Total	10.210	11.131	11.983	37,93	40,23	35,91	-10,7
Tasa MENOR (5%) que la tasa del año anterior							
Tasa MAYOR (5%) que la tasa del año anterior							

POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

Accidentes de trabajo de tráfico

En 2019 se produjeron 1.280 accidentes de trabajo que fueron accidentes de tráfico, un 9,48% de los accidentes de trabajo del periodo. Casi el 77% de los accidentes de trabajo considerados accidentes de tráfico tuvieron lugar mientras el trabajador se desplazaba desde el trabajo a su casa o viceversa, es decir, que aproximadamente casi 1 de cada 4 accidentes de tráfico (el 23,6%) sucedieron durante la jornada de trabajo (en misión).

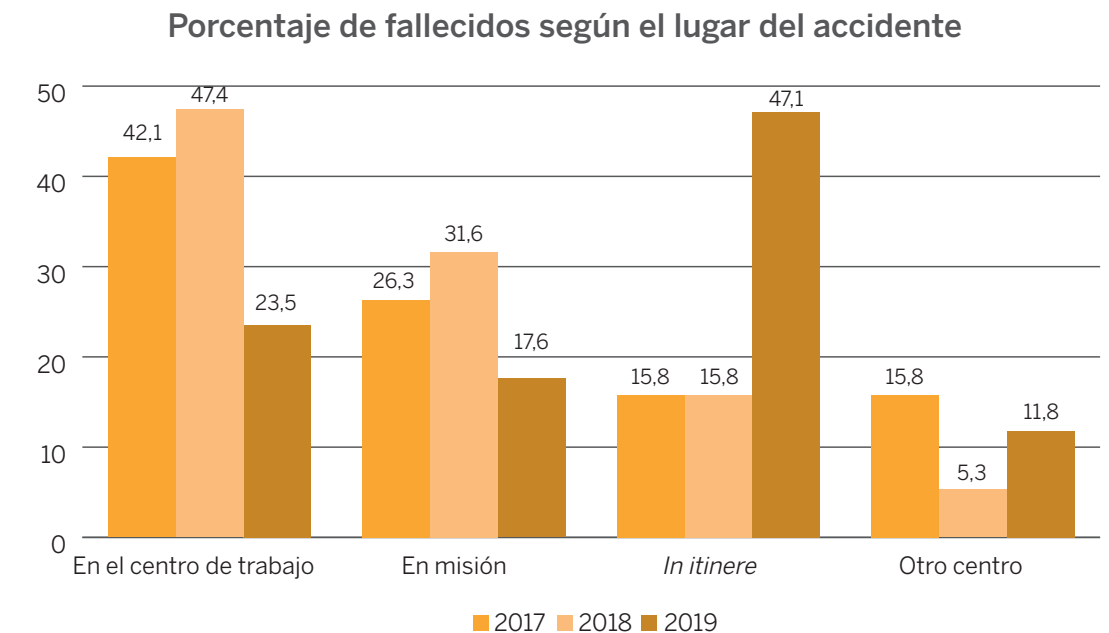
El riesgo de que un trabajador sufriera un accidente de tráfico en 2019 se situó en 3,84 por cada 1.000 trabajadores afiliados, lo que supone un descenso del 13,6% en relación con este riesgo en 2018 (4,44).



Mortalidad por contingencias profesionales

En 2019, 17 trabajadores de empresas asociadas a Unión de Mutuas perdieron su vida como consecuencia de un accidente de trabajo, lo que supone un descenso de la mortalidad por accidente del 10,53% respecto de 2018 (con 19 accidentes mortales). La incidencia de accidentes mortales según el lugar de ocurrencia se incrementó para los tipos de accidentes ocurridos “en el centro de trabajo” y “en misión”.

En los últimos años, ningún trabajador falleció a consecuencia de una enfermedad profesional.

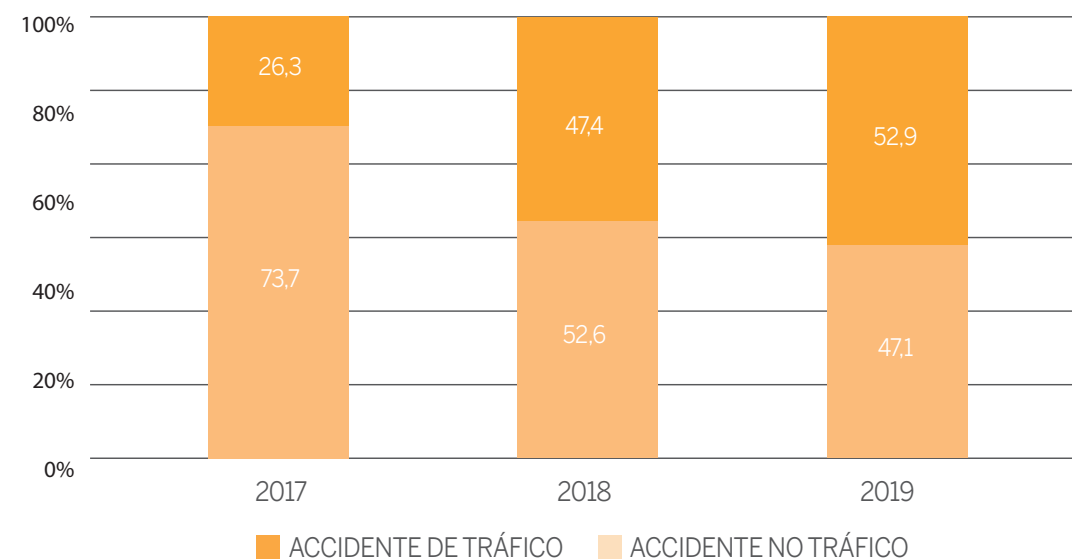


POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

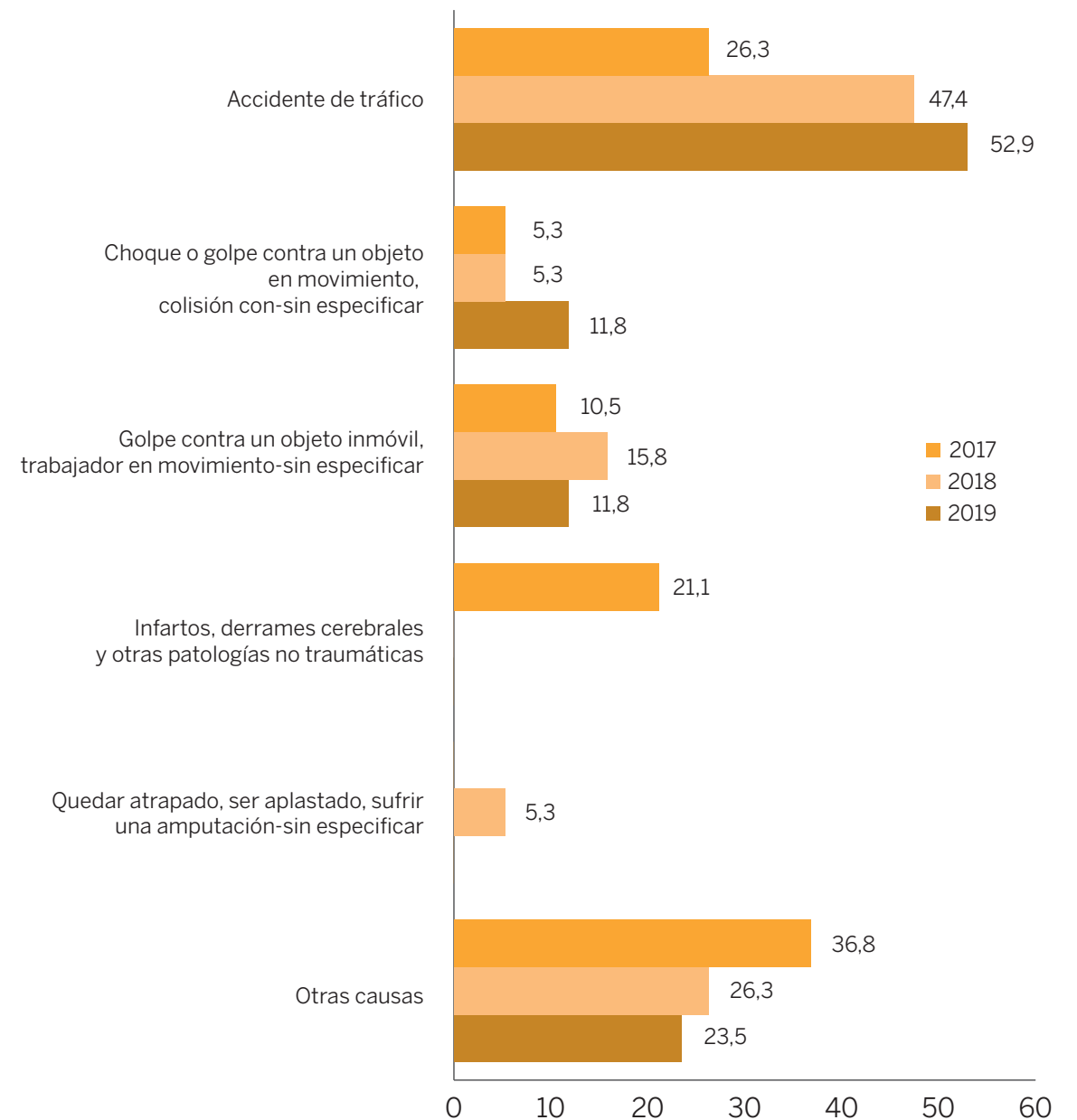
A partir de los datos registrados, se estima que, en 2019, el riesgo de morir por accidente de trabajo en las empresas asociadas a Unión de Mutuas fue de 0,51 fallecidos por cada 10.000 trabajadores protegidos, lo que representa un descenso del 25,8% en términos relativos (tasa de incidencia) respecto al año anterior. La distribución según causas se muestra en la gráfica siguiente.

Es de destacar que en 2019, 9 de los trabajadores fallecidos (53% del total) perecieron por accidentes de tráfico, 2 (11,8% del total) por golpes contra objetos inmóviles, 2 (11,8% del total) por golpes contra o por un objeto en movimiento y 4 (23,5% del total) por otras causas.

Porcentaje de fallecidos por accidente de trabajo según tipo de causa. 2017-2019



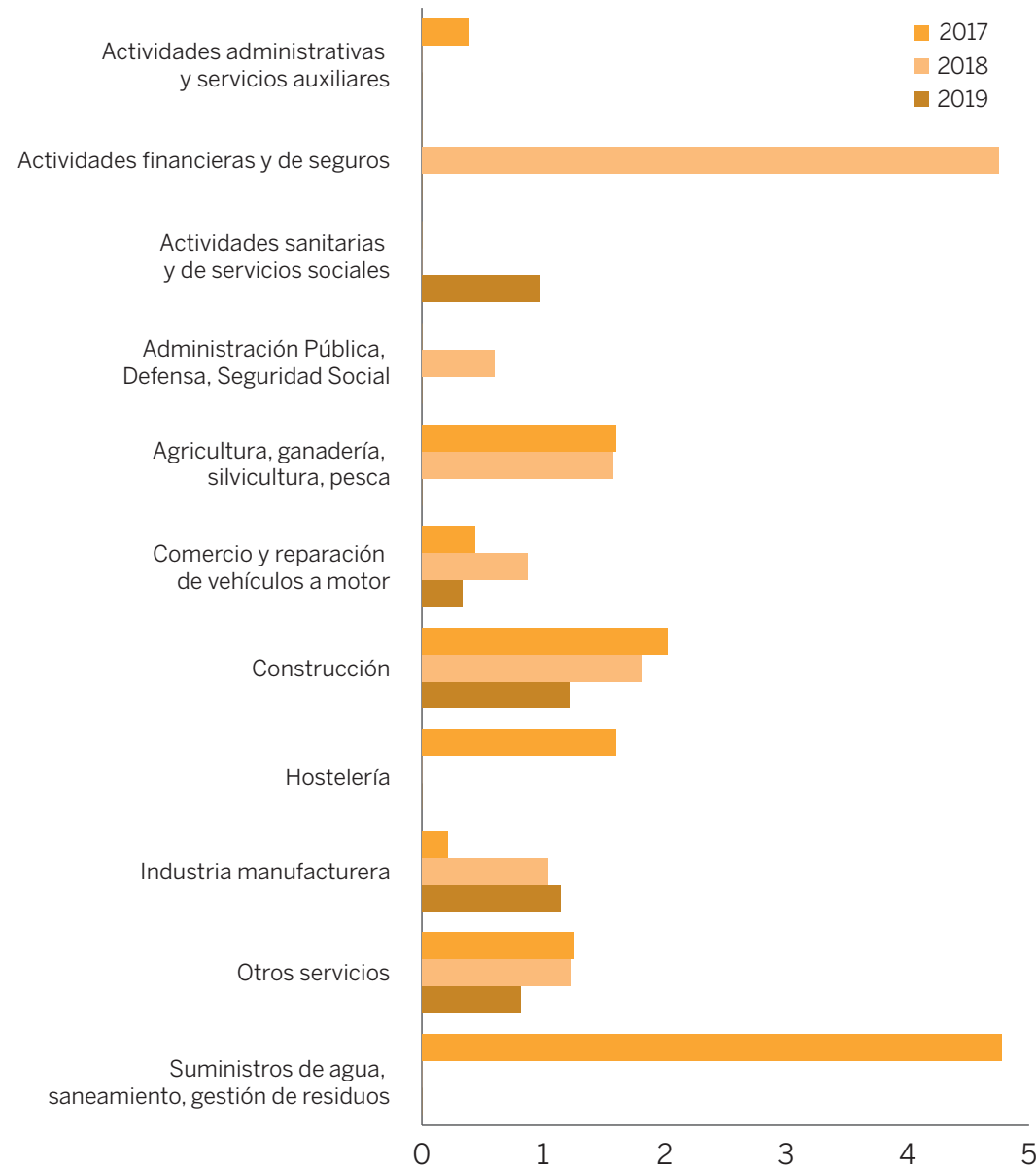
Porcentaje de fallecidos por accidente de trabajo según la causa del accidente. 2017-2019



Los sectores económicos con más accidentes mortales fueron la industria manufacturera (6 accidentes), la construcción (3), transporte y almacenamiento (3). Los restantes 5 fallecidos trabajaban en 3 sectores económicos diferentes.

POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

Tasas de incidencia de fallecidos por accidente de trabajo por 10.000 trabajadores según el sector de actividad económica de la empresa. 2017-2019



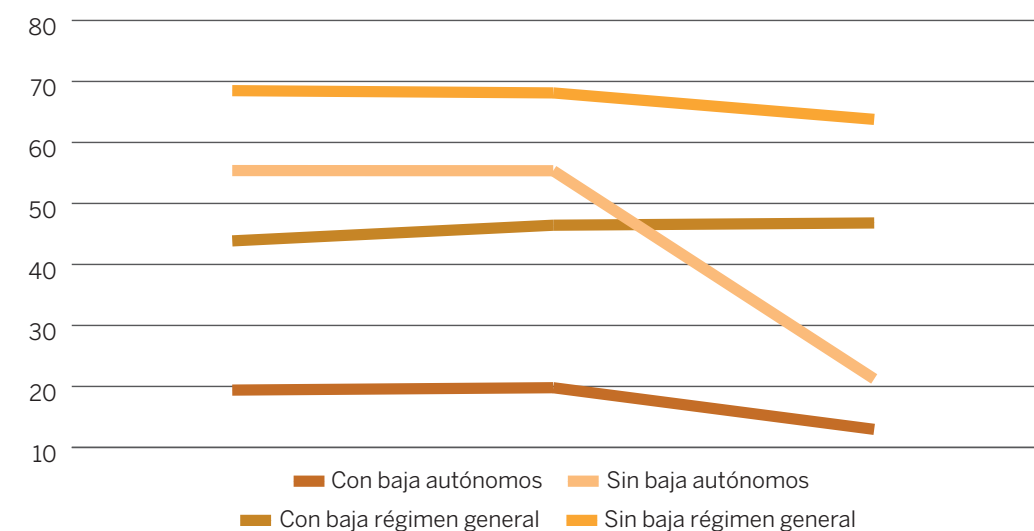
Accidentes de trabajo con baja laboral según el régimen de la Seguridad Social

El número de accidentes de trabajo con baja laboral entre los trabajadores por cuenta propia (autónomos) supuso el 6% del total de accidentes registrados, observándose un notable incremento, en términos absolutos, del 241,8% respecto de 2018, por la gran cantidad de autónomos que accedieron a la cobertura de las contingencias profesionales. La tasa de incidencia experimentó un descenso del 34,5%.

Entre los trabajadores afiliados al régimen general, la siniestralidad de los accidentes con baja laboral en número absolutos aumentó un 3,3%, y en términos de incidencia, hubo un aumento del 0,8%.

El riesgo de padecer un accidente de trabajo con baja en el colectivo de los trabajadores autónomos se situó en 12,96 accidentes por cada 1.000 trabajadores protegidos, 30 puntos por debajo del riesgo que presentan los trabajadores por cuenta ajena: 46,8 accidentes por cada 1.000 trabajadores protegidos. Es decir, la siniestralidad, en términos relativos, entre los trabajadores adscritos al régimen general es casi cuatro veces mayor que entre los trabajadores autónomos.

Accidentes de trabajo según régimen de la Seguridad Social 2016-2018. Tasas de siniestralidad por 1.000 trabajadores



POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

Accidentes de trabajo sin baja laboral según el régimen de la Seguridad Social

En 2019, un 7,1% del total de accidentes de trabajo registrados no requirieron baja laboral para su correcto tratamiento entre los trabajadores por cuenta propia (autónomos). En términos absolutos, el número de accidentes sin baja presentó, para los autónomos, un aumento del 100% respecto de los registrados en 2018.

Entre los trabajadores adscritos al régimen general de la Seguridad Social, el descenso fue del 4,1% en términos absolutos. Pese a ello, debido al incremento de la población protegida, la incidencia por 1.000 trabajadores descendió un 0,9%.

El riesgo de padecer un accidente de trabajo sin baja en el colectivo de los trabajadores autónomos fue de 21,23 accidentes por cada 1.000 trabajadores protegidos, significativamente menor que el riesgo de los trabajadores por cuenta ajena (63,78 accidentes por cada 1.000 trabajadores protegidos). La incidencia de los accidentes que cursan sin baja laboral descendió entre los trabajadores por cuenta propia (un 61,7%). Entre los trabajadores por cuenta ajena, la incidencia de sufrir un accidente de trabajo sin baja laboral disminuyó un 6,4%.

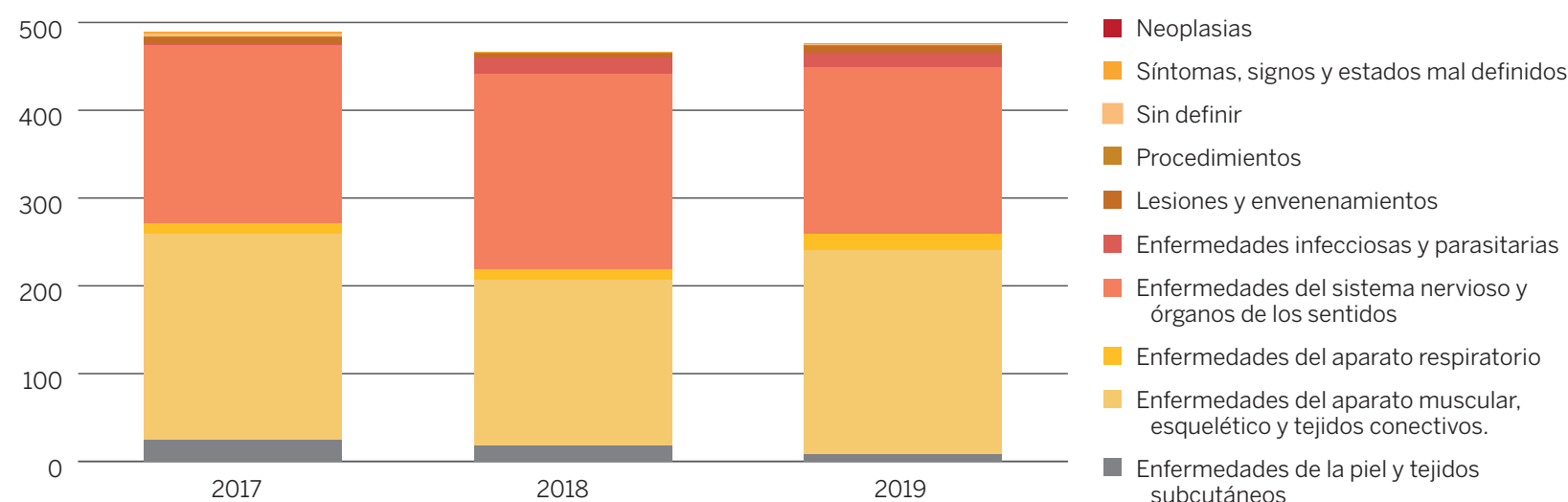
C. ENFERMEDADES PROFESIONALES

En 2019 se registraron 477 procesos por enfermedad profesional (con y sin baja), un 2,1% más respecto del año anterior. Se confirma la tendencia de los últimos años, en los que, salvo en 2018, el número de trabajadores afectados por una enfermedad profesional fue incrementándose anualmente. Este aumento se produjo a expensas de los procesos que no cursaron con baja, puesto que aquellos que la requirieron disminuyeron.

En 2019, el 58,7% de las enfermedades profesionales registradas, diagnosticadas y confirmadas (280) no precisaron de baja laboral. Se observa, pues, una tendencia al alza en la evolución del peso porcentual de los procesos sin baja en el total de casos de enfermedad profesional.

En 2019, a diferencia del año anterior, el grupo de enfermedades de la piel y tejidos subcutáneos, con 232 procesos, fue el grupo con más casos diagnosticados, alcanzando el 48,6% del total, seguido por las enfermedades del sistema nervioso y órganos de los sentidos, con 190 procesos, que suponen el 39,8% del total, y las enfermedades infecciosas y parasitarias, con 16 casos (3,4%). Estos tres grupos de enfermedades suponen más del 91% del total de casos de enfermedad profesional en 2019.

Enfermedades profesionales. 2017-2019 según patología



El riesgo de padecer una enfermedad profesional en las empresas asociadas y entre los trabajadores adheridos a Unión de Mutuas fue en 2019 de 14,29 casos por cada 10.000 trabajadores, descendiendo con respecto a 2018 en un 15,3%. El descenso registrado se debe tanto a las enfermedades profesionales que cursaron sin baja laboral (9,67% en tasa de incidencia) como a las enfermedades que cursaron con baja, que disminuyeron su tasa de incidencia (22,23%).

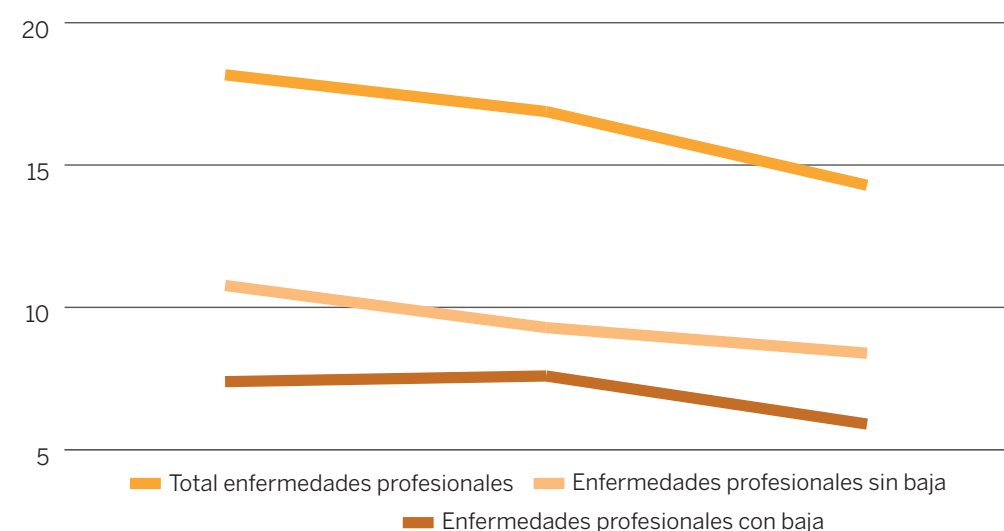
POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

Tasas de incidencia por 10.000 trabajadores de enfermedades profesionales en función del año de diagnóstico

Grupo diagnóstico	Con baja			Sin baja			Totales			2019 vs 2018
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	
Enfermedades de la piel y tejidos subcutáneos	0,37	0,25	0,09	0,56	0,40	0,15	0,93	0,65	0,24	-63,2
Enfermedades del aparato muscular, esquelético y tejidos conectivos	2,93	2,42	2,46	5,76	4,37	4,49	8,69	6,79	6,95	2,3
Enfermedades del aparato respiratorio	0,19	0,14	0,24	0,26	0,33	0,33	0,45	0,47	0,57	21,2
Enfermedades del sistema nervioso y órganos de los sentidos	3,64	4,05	2,70	3,90	3,98	3,00	7,54	8,02	5,69	-29,0
Enfermedades infecciosas y parasitarias	0,04	0,61	0,24	0,04	0,07	0,24	0,07	0,69	0,48	-30,2
Lesiones y envenenamientos	0,15	0,07	0,12	0,11	0,07	0,12	0,26	0,14	0,24	65,8
Procedimientos	0,00	0,04	0,03	0,04	0,00	0,00	0,04	0,04	0,03	-17,1
Sin definir	0,07	0,00	0,00	0,04	0,04	0,03	0,11	0,04	0,03	-17,1
Síntomas, signos y estados mal definidos	0,00	0,00	0,00	0,07	0,04	0,03	0,07	0,04	0,03	-17,1
Neoplasias	0,00	0,00	0,03	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,03	
Total enfermedades profesionales	7,39	7,59	5,90	10,77	9,29	8,39	18,17	16,88	14,29	-15,3
Tasa MENOR (5%) que la tasa del año anterior										
Tasa MAYOR (5%) que la tasa del año anterior										

Hay una ligera mayoría de grupos diagnósticos de enfermedad profesional que disminuyeron su incidencia respecto de 2018, y cabe destacar la disminución de la incidencia para el grupo de enfermedades de la piel y tejidos subcutáneos y enfermedades infecciosas y parasitarias, aunque no es una tipología de muchos procesos en número absoluto. En ese sentido, tiene más relevancia el descenso de las tasas de incidencia de las enfermedades del sistema nervioso y órganos de los sentidos (29%).

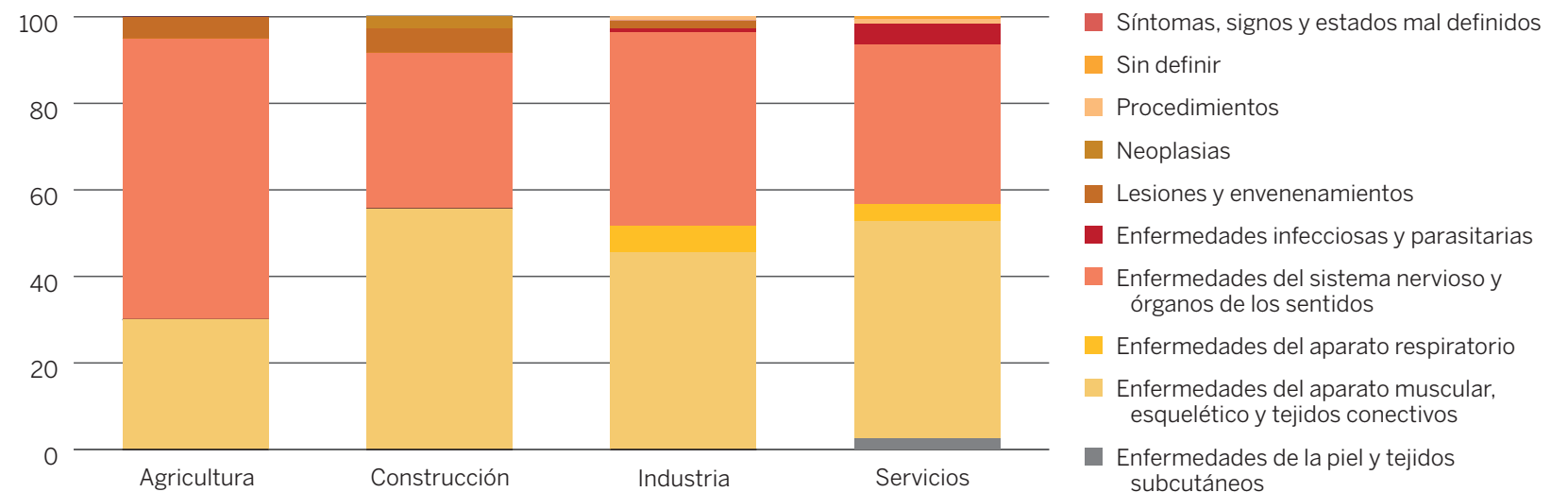
Enfermedades profesionales.
Tasas de incidencia por 10.000 trabajadores. 2017- 2019



POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

Por sectores de actividad económica, la tasa de incidencia más elevada se dio en la industria, 19,78 procesos por cada 10.000 trabajadores, si bien descendió un 18,9% respecto de la tasa de 2018. El sector de agricultura, con una tasa de 14,92 enfermedades profesionales por cada 10.000 trabajadores en 2019, presentó un descenso del 29,5% respecto de la tasa de 2018. El sector de la construcción, a su vez, disminuyó su tasa de incidencia en un 30,9%, pasando de una tasa de 21,14 enfermedades profesionales cada 10.000 trabajadores en 2018 a 14,61 en 2019.

Enfermedades profesionales por sectores económicos y grupo diagnóstico 2019



Enfermedades profesionales según el régimen de la Seguridad Social

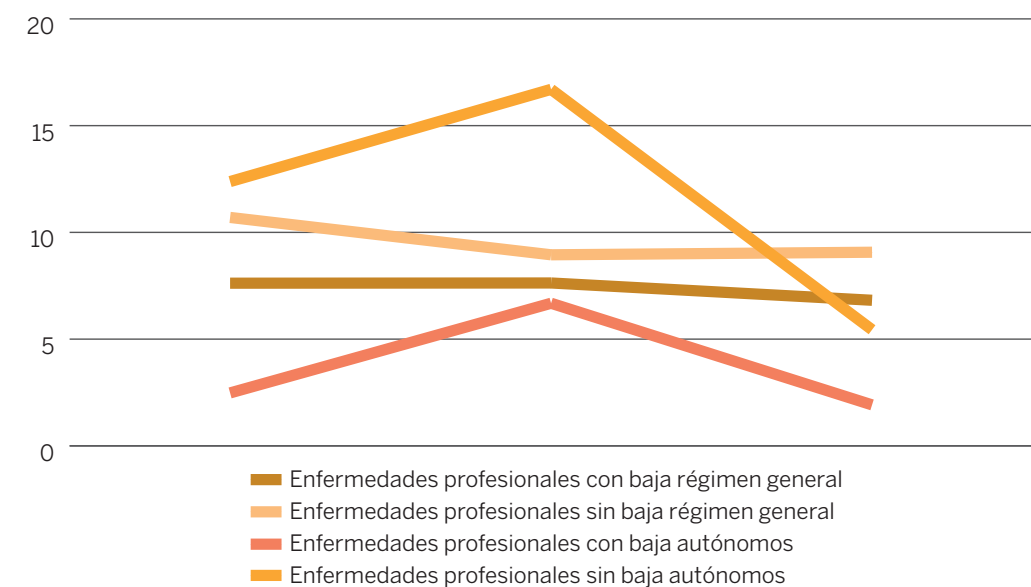
En 2019 se registraron 431 casos de enfermedad profesional entre los trabajadores por cuenta ajena (90,3% del total), lo que supone una disminución, en términos absolutos del 1,8% y del 4,2% en términos de incidencia. De estos casos, 185 cursaron con baja laboral y el resto, 246, sin baja.

Entre los trabajadores por cuenta propia que tenían concertada la prestación, durante 2019 se registraron 46 casos de enfermedad profesional (9,6% del total de las declaradas), lo que supone un aumento, en términos absolutos, del 64,3% y una disminución del 68,5% en términos de incidencia. De ellos, el 35,3% (12) cursaron con baja laboral y el resto (34), sin baja.

En términos relativos, la incidencia de procesos de enfermedad profesional disminuyó 68,5% entre los trabajadores autónomos y un 4,2% entre los trabajadores adscritos al régimen general.

La incidencia en 2019 fue el doble entre los trabajadores del régimen general que entre los trabajadores por cuenta propia.

Enfermedades profesionales.
Tasas de incidencia por 10.000 trabajadores. 2017- 2019



POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

D. CONTINGENCIAS COMUNES

En 2019, entre los trabajadores de las empresas mutualistas que tienen concertada la prestación por contingencias comunes se registraron 68.001 bajas

por enfermedad común, lo que supone un aumento del 6,46% en términos absolutos y del 3,7% en términos relativos (incidencia) respecto de 2018.

Grupo diagnóstico	N.º de bajas por contingencias comunes			Incidencia x 1.000 trabajadores			
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2019 vs. 2018
Enfermedades del aparato muscular, esquelético y tejidos conectivos	12.956	13.376	14.578	45,69	46,29	49,14	6,2
Enfermedades del aparato respiratorio	8.661	12.229	10.572	30,54	42,32	35,64	-15,8
Lesiones y envenenamientos	6.155	6.356	6.064	21,71	22,00	20,44	-7,1
Síntomas, signos y estados mal definidos	3.804	4.309	5.023	13,42	14,91	16,93	13,5
Trastornos mentales y del comportamiento	3.738	4.222	4.677	13,18	14,61	15,77	7,9
Enfermedades infecciosas y parasitarias	3.466	4.071	4.787	12,22	14,09	16,14	14,5
Enfermedades del aparato digestivo	3.369	3.766	4.060	11,88	13,03	13,69	5,0
Otros	2.992	3.933	5.878	10,55	13,61	19,82	45,6
Enfermedades del sistema nervioso y órganos de los sentidos	2.495	2.853	3.098	8,80	9,87	10,44	5,8
Procedimientos	1.777	1.828	1.923	6,27	6,33	6,48	2,5
Enfermedades del aparato genitourinario	1.504	1.615	1.732	5,30	5,59	5,84	4,5
Enfermedades del aparato circulatorio	1.353	1.375	1.585	4,77	4,76	5,34	12,3
Neoplasias	1.079	1.190	1.198	3,81	4,12	4,04	-1,9
Enfermedades de la piel y tejidos subcutáneos	854	1.048	1.085	3,01	3,63	3,66	0,8
Complicaciones de la gestación, parto y puerperio	1.041	942	908	3,67	3,26	3,06	-6,1
Enfermedades endocrinas, metabólicas, de la inmunidad, etc.	325	368	410	1,15	1,27	1,38	8,5
Anomalías congénitas	160	172	209	0,56	0,60	0,70	18,4
Enfermedades de la sangre y órganos hematopoyéticos	99	96	95	0,35	0,33	0,32	-3,6
Personas con riesgo por contacto con enfermedades infecciosas	65	67	79	0,23	0,23	0,27	14,9
Determinadas condiciones de origen perinatal	36	51	31	0,13	0,18	0,10	-40,8
Causas externas	10	7	9	0,04	0,02	0,03	25,2
Total	55.939	63.874	68.001	197,27	221,06	229,24	3,7
Tasa MENOR (5%) que la tasa del año anterior							
Tasa MAYOR (5%) que la tasa del año anterior							

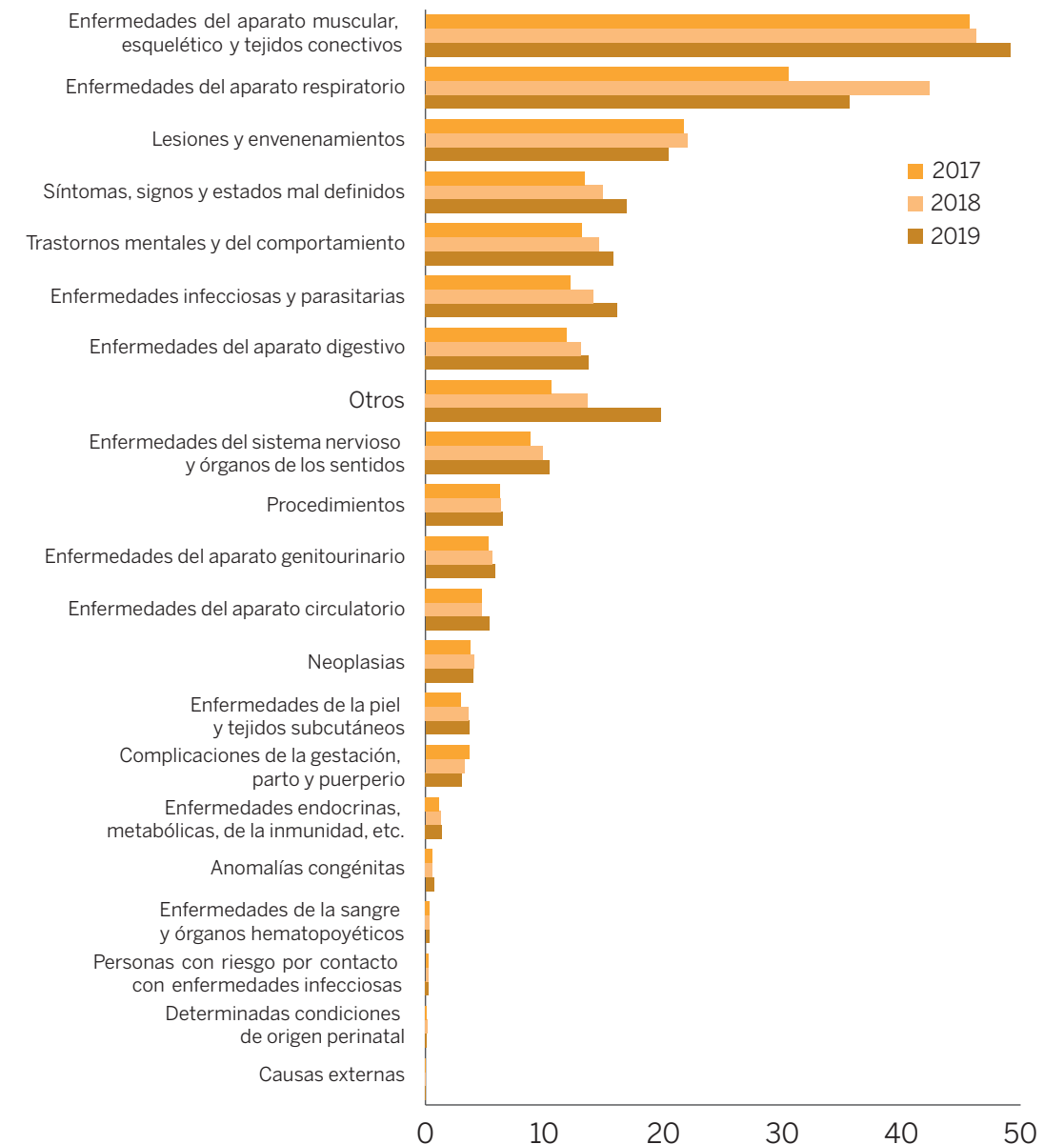
POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

Los grupos diagnósticos con más procesos de baja en 2019 fueron las enfermedades del aparato muscular, esquelético y tejidos conectivos; las enfermedades del aparato respiratorio; las lesiones y envenenamientos; los derivados de síntomas, signos y estados mal definidos, los trastornos mentales y del comportamiento, y las enfermedades infecciosas y parasitarias. Estos seis grupos acumularon casi el 70% del total de bajas por enfermedad común.

En 2019, el riesgo de padecer una baja por enfermedad común entre los trabajadores de empresas asociadas y trabajadores adheridos a Unión de Mutuas se situó en 229,24 por cada 1.000 trabajadores afiliados; algo más 2 de cada 10 trabajadores sufrió una baja laboral por enfermedad común.

De entre los diagnósticos con mayor variación en la incidencia es de señalar el incremento experimentado entre 2018 y 2019 de la incidencia de las enfermedades infecciosas y parasitarias (14,5%), un grupo de cierto peso absoluto. Cabe destacar el descenso de la incidencia de las enfermedades del aparato respiratorio (15,8%).

**Bajas por enfermedad común.
Tasas de incidencia por 1.000 trabajadores. 2017-2019
(diagnósticos más frecuentes)**



POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

Tasas de incidencia de bajas por enfermedad común por sectores

Grupo diagnóstico	Agricultura	Industria	Construcción	Servicios	Total Unión de Mutuas
Anomalías congénitas	0,65	0,65	0,84	0,71	0,70
Causas externas	0,00	0,04	0,00	0,03	0,03
Complicaciones de la gestación, parto y puerperio	1,30	1,46	0,71	3,87	3,06
Determinadas condiciones de origen perinatal	0,09	0,07	0,00	0,13	0,10
Enfermedades de la piel y tejidos subcutáneos	2,52	4,98	3,42	3,38	3,66
Enfermedades de la sangre y órganos hematopoyéticos	0,28	0,26	0,33	0,34	0,32
Enfermedades del aparato muscular, esquelético y tejidos conectivos	51,90	49,51	54,41	48,28	49,14
Enfermedades del aparato circulatorio	4,75	6,64	5,72	4,97	5,34
Enfermedades del aparato digestivo	8,29	14,05	14,41	13,79	13,69
Enfermedades del aparato genitourinario	3,07	5,16	3,59	6,43	5,84
Enfermedades del aparato respiratorio	16,68	37,56	26,89	37,12	35,64
Enfermedades del sistema nervioso y órganos de los sentidos	7,73	11,49	9,15	10,45	10,44
Enfermedades endocrinas, metabólicas, de la inmunidad, etc.	1,30	1,64	1,38	1,32	1,38
Enfermedades infecciosas y parasitarias	2,24	13,78	11,02	18,11	16,14
Lesiones y envenenamientos	19,57	22,81	23,76	19,45	20,44
Neoplasias	3,17	4,03	3,26	4,18	4,04
Otros	14,82	17,71	15,20	21,20	19,82
Personas con riesgo por contacto con enfermedades infecciosas	0,09	0,11	0,25	0,32	0,27
Procedimientos	5,22	7,74	6,01	6,25	6,48
Síntomas, signos y estados mal definidos	8,95	17,14	13,20	17,73	16,93
Trastornos mentales y del comportamiento	9,13	13,38	7,06	17,79	15,77
Total	161,76	230,21	200,61	235,85	229,24
Tasa MENOR (5%) que la tasa Unión de Mutuas					
Tasa MAYOR (5%) que la tasa Unión de Mutuas					

POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

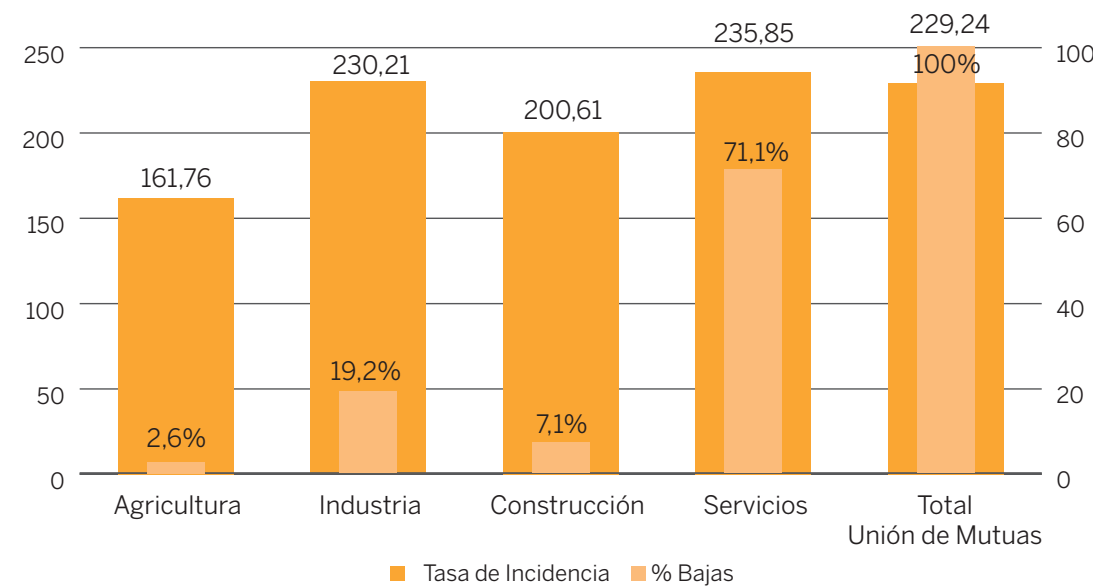
Las bajas laborales por enfermedad común del sector servicios acumularon en 2019 el 71,1% del total de las bajas; el sector industria, el 19,2% de las bajas. Estos son los sectores con más bajas laborales por enfermedad común ese año; también son los sectores con más población protegida.

En 2019, siguiendo el patrón epidemiológico de 2018, el sector servicios fue el de incidencia más alta de bajas por enfermedad común, 235,85 bajas por cada 1.000 trabajadores, superando la incidencia registrada para el conjunto de Unión de Mutuas, siendo la diferencia inferior al 5%. El sector agricultura es el de menor incidencia de bajas, 161,76 bajas por cada 1.000 trabajadores, seguido del de construcción. Los sectores agrícola y de la construcción están por debajo del 5% de la tasa de incidencia promedio para el conjunto de Unión de Mutuas.

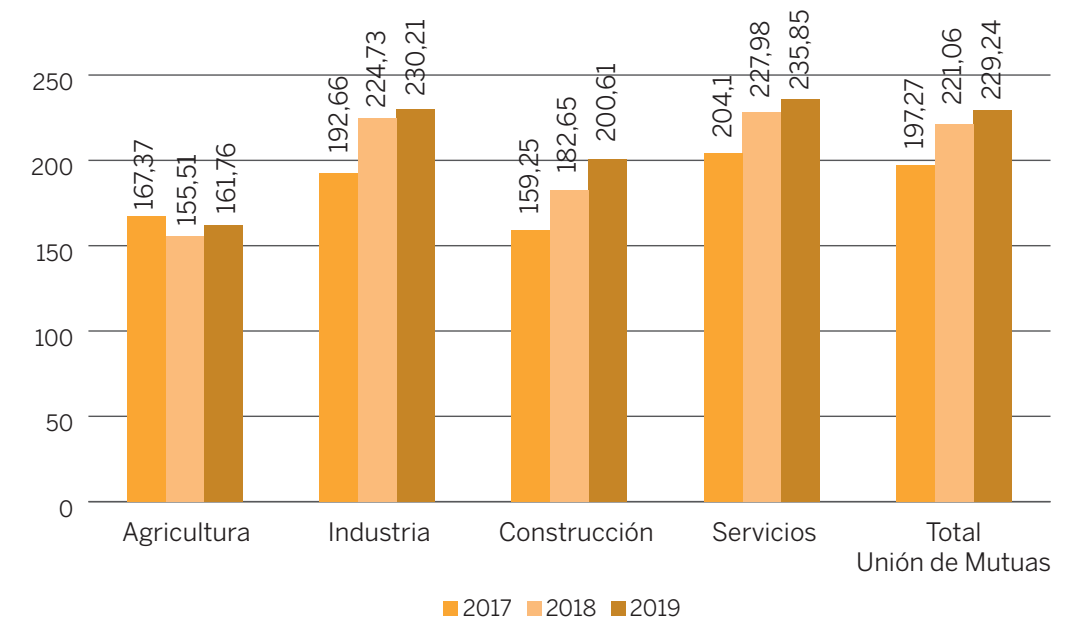
El grupo de las enfermedades del aparato muscular, esquelético y tejidos conectivos es el de mayor incidencia (muy por delante del resto de grupos diagnósticos), independientemente del sector de actividad, si bien no todos los sectores de actividad presentan el mismo patrón epidemiológico.

Los cuatro grandes sectores de actividad económica aumentaron la incidencia de bajas por enfermedad común en 2019 respecto de 2018. El mayor incremento corresponde al sector de construcción, 9,83%, seguido de la agricultura, con un aumento de la incidencia del 4,02%.

Contingencias comunes.
Porcentaje de procesos y tasas de incidencia por 1.000 trabajadores.
2019



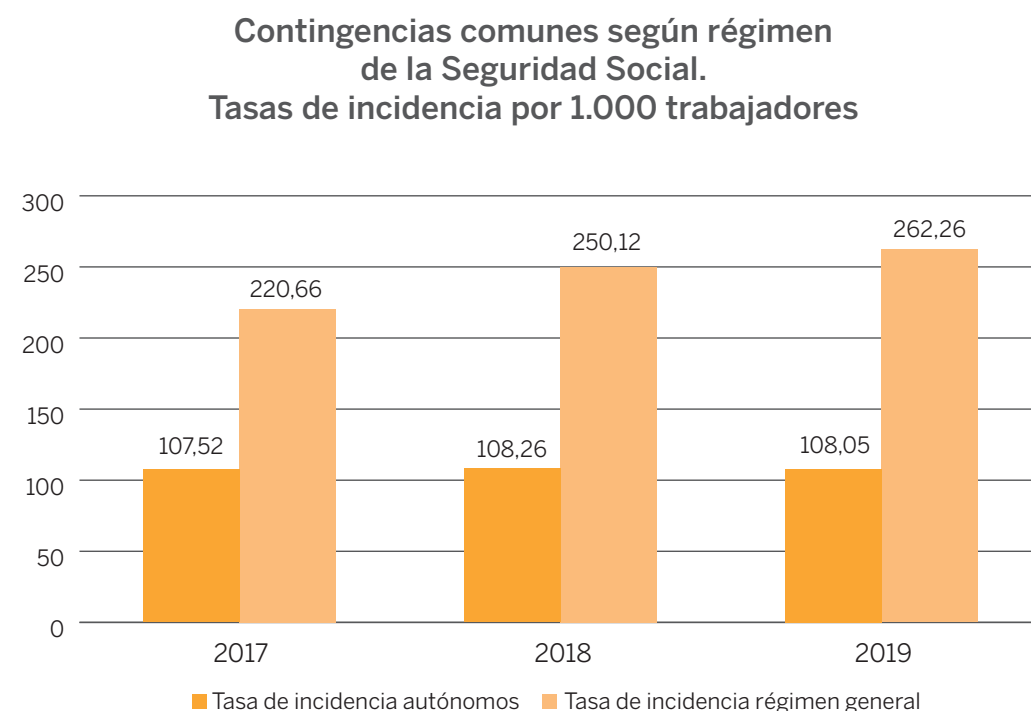
Contingencias comunes.
Tasas de incidencia por 1.000 trabajadores por sectores económicos



POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

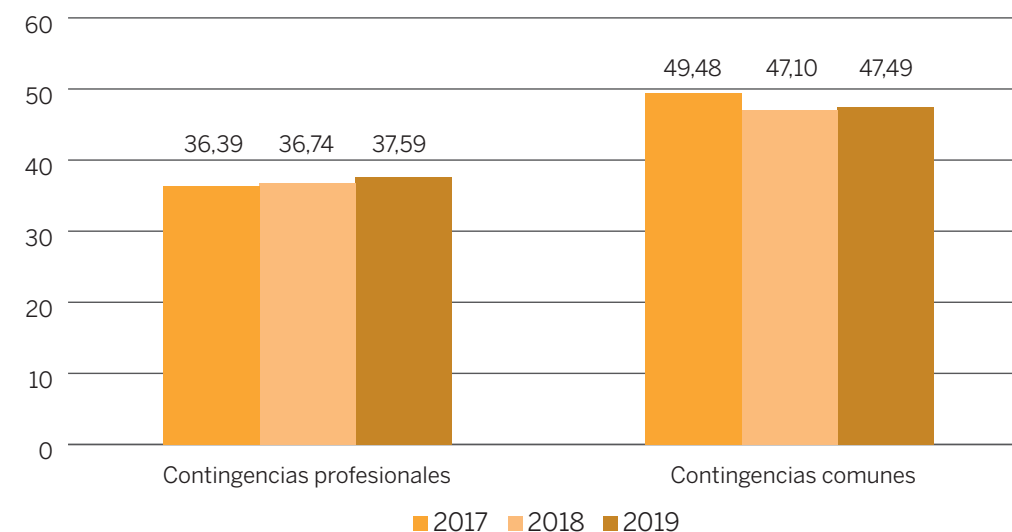
Contingencias comunes según el régimen de la Seguridad Social

En 2019, la incidencia de bajas por enfermedad común descendió muy ligeramente entre los trabajadores autónomos, un 0,19%, en tanto que la incidencia entre los trabajadores afiliados al régimen general aumentó un 4,85%, situándose en 108,05, y 262,26 bajas por cada 1.000 trabajadores protegidos respectivamente.



La incidencia de este tipo de bajas es siempre mayor entre los afiliados al régimen general que entre los del régimen de autónomos.

Duración media de los procesos según tipo de contingencia



La duración media de las bajas por contingencias aumentó entre los años 2018 y 2019 algo más del 2%; la duración media de las contingencias profesionales aumentó muy ligeramente, menos del 1%. No obstante, ambas duraciones medias se comportaron de manera estable en los últimos años.

POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

PRESTACIONES ECONÓMICAS

Una de las principales actividades de Unión de Mutuas es, junto con la asistencia sanitaria, la gestión de prestaciones económicas.

El seguimiento de estas prestaciones se lleva a cabo mediante indicadores incluidos en el cuadro de mando, gestionados con una herramienta de *business intelligence*.

Indicadores de prestaciones económicas respecto de cuotas cobradas (porcentajes)	2017	2018	2019
Prestaciones por incapacidad temporal por contingencias profesionales / cuotas cobradas	13,40	14,48	14,42
Prestaciones por incapacidad temporal por contingencias comunes / cuotas cobradas	95,14	98,72	113,85
Prestaciones por incapacidad, muerte y supervivencia, Comisión de Control y botiquines, incluido en apartado de subvenciones de la cuenta de resultados / cuotas cobradas	15,31	14,02	15,14
Prestaciones por riesgo durante el embarazo y lactancia natural / cuotas cobradas	3,97	4,10	3,53
Prestaciones por cuidado de menores con cáncer o enfermedad grave / cuotas cobradas	0,42	0,46	0,45
Prestaciones por cese de actividad de trabajadores autónomos* / cuotas cobradas	16,48	19,91	64,30

	2017	2018	2019
Incapacidad temporal por contingencias profesionales	17.362.686	19.931.881	22.611.725
Incapacidad temporal por contingencias comunes	78.991.100	85.309.143	96.708.239
Incapacidad, muerte y supervivencia, Comisión de Control y botiquines, incluido en apartado de subvenciones de la cuenta de resultados	19.837.689	19.299.093	23.740.946
Riesgo durante el embarazo y la lactancia natural	5.145.556	5.649.479	5.543.225
Cuidado de menores con cáncer u otra enfermedad grave	542.950	634.831	707.809
Cese de actividad de trabajadores autónomos*	497.241	559.018	4.019.143

* Como consecuencia del cambio normativo en las prestaciones a trabajadores autónomos, a las prestaciones por cese de actividad se añadieron otros conceptos, resultando un incremento en el importe de lo que aquí se refleja como "cese de actividad de trabajadores autónomos", concepto en que se incluyen, por tanto, otras prestaciones.

POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

En 2019 aumentaron los importes de las prestaciones económicas, salvo las de riesgo durante el embarazo y lactancia, que se mantuvieron en un importe cercano al del año anterior. El incremento mayor se produjo en las prestaciones por cese de actividad de trabajadores autónomos, que pasaron de 559.017 euros a 4.019.143, ya que, debido a los cambios normativos de 2019, se ampliaron las prestaciones a este colectivo.

Se gestionaron 1.567 expedientes por riesgo durante el embarazo y 22 expedientes por riesgo durante la lactancia natural. Ello supone, en el caso de los expedientes de riesgo por embarazo, un incremento del 8,29% y, en el de los expedientes por riesgo durante la lactancia, una disminución en torno al 4,34%.

De los expedientes por riesgo durante el embarazo presentados se aceptaron 1.354 (un 86,40%); 201 fueron denegados; 6, archivados y 6 estaban en trámite en el momento de cerrar el ejercicio. De los expedientes por riesgo durante el embarazo, 1.425 eran de trabajadoras del régimen general (90,93%) y 142 de trabajadoras autónomas (9,06%).

Con respecto a los expedientes por riesgo durante la lactancia natural, se aceptaron 7 de los expedientes presentados (un 31,81%) y 15 fueron denegados por inexistencia de riesgo; 16 expedientes correspondían a trabajadoras del régimen general (72,72%) y 6, a trabajadoras autónomas (27,27%).

El coste económico descendió ligeramente en el caso de los expedientes por riesgo durante el embarazo (un 3,67%) y ascendió notablemente en los expedientes por riesgo durante la lactancia (161,05%).

En 2019 se tramitaron 58 expedientes por cese de actividad de trabajadores autónomos, 7 expedientes menos que en 2018. De ellos, resultaron favorables en primera instancia 28, hubo 3 expedientes desistidos y 27 desfavorables por diversos motivos (no tener cubierto el periodo mínimo de cotización, no acreditar correctamente el cese, no estar al corriente de pago de las cuotas de la Seguridad Social y otras causas). El coste económico de la prestación ascendió a 218.458 euros.

En 2019 se tramitaron 28 nuevos expedientes de la prestación por cuidado de menores con cáncer u otra enfermedad grave, lo que supone un aumento del 20% con respecto a los 35 de 2018. Se aceptaron 25 (un 89,89%) y se denegaron 3 (un 11,11%). De los expedientes tramitados, un 28,57% se solicitaron por cáncer y un 71,43% por otras patologías. El coste económico de la prestación abonada se incrementó en un 17,27%.

POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

ASISTENCIA SANITARIA

Contingencias profesionales

La asistencia sanitaria por contingencias profesionales se presta a tres niveles:

Nivel asistencial 1. Se ocupa de la primera asistencia y, en su caso, de las sucesivas visitas, de dar bajas laborales y del seguimiento de pacientes hasta su alta o pase a otro nivel. Se adscribe a este nivel el personal médico de los ambulatorios, apoyado, en su caso, por especialistas.

Nivel asistencial 2. Es el prestado por los traumatólogos que, entre otras funciones, apoyan a los médicos de los ambulatorios, atienden a los pacientes que estos les remiten y llevan a cabo intervenciones quirúrgicas.

Nivel asistencial 3. Se integran en este nivel los médicos rehabilitadores, fisioterapeutas y, en su caso, auxiliares, encargados de la rehabilitación de los pacientes que les remite el personal de los anteriores niveles.

Primeras visitas y sucesivas		2017	2018	2019
Nivel asistencial 1 Ambulatorio	Primeras visitas	31.851	33.312	35.739
	Visitas sucesivas	47.128	47.363	51.850
	Total	77.569	80.675	87.589
Nivel asistencial 2 Traumatología	Primeras visitas	4.239	3.501	3.793
	Visitas sucesivas	13.911	10.978	11.689
	Total	18.150	17.314	15.482
Nivel asistencial 3 Rehabilitación	Primeras visitas	3.801	4.030	4.051
	Visitas sucesivas	14.272	13.813	14.177
	Total	18.073	17.843	18.228
Total	Primeras visitas	38.083	40.843	43.583
	Visitas sucesivas	75.709	72.154	77.716
	Total	113.792	112.997	121.299

El hospital de Unión de Mutuas, el Instituto de Traumatología, es el centro donde se desarrolla un mayor número de actividades del nivel asistencial 2, ya que dispone de consultas externas, unidades médicas especializadas, laboratorio, área quirúrgica, área de hospitalización y servicios de urgencias y 24 h.

Actividad quirúrgica en el ITUM		2017	2018	2019
Ingresos programados	Con intervención	985	591	401
	Sin intervención	85	632	1.073
	Total	1.070	1.223	1.474
Ingresos urgentes	Con intervención	25	84	4
	Sin intervención	34	8	58
	Total	59	76	62
Total ingresos		1.129	1.315	1.536
Intervenciones programadas	UCA*	147	136	195
	UH**	863	1.064	1.243
	Total	1.010	1.200	1.438
Intervenciones urgentes	UCA	3	3	0
	UH	11	15	11
	Total	14	18	11
Total intervenciones		1.024	1.218	1.449

* UCA: Unidad de Cirugía Ambulatoria (sin ingreso).

** UH: Unidad de Hospitalización (con ingreso).

La actividad en el ITUM se incrementó en 2019 en torno al 19%.

La actividad quirúrgica en el HIL, por su parte, apenas aumentó en un 1%, con un total de 1.006 intervenciones, de las cuales 836 fueron traumatológicas: artroscopias de muñeca, de hombro, de codo, de rodilla, de tobillo, reducción de fracturas, cirugías de columna...

En la Clínica MC-Copérnico, con la que se colabora desde 2011, se produjo una disminución en el número de intervenciones, 79 en total, alrededor del 28%. Predominan las osteosíntesis, artroscopias de rodilla y reparaciones de lesiones tendinosas y ligamentosas.

Las unidades médicas especializadas de Unión de Mutuas mantuvieron, como en años anteriores, su actividad.

POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

Una de estas unidades es la Unidad MedX, que se ocupa de valorar el estado funcional de la columna y prevenir y curar lumbalgias, patologías disciales, cervicalgias y discopatías. En 2019 realizó las siguientes actuaciones:

Actuaciones MedX		2019
Barcelona	Visita Fisio-MedX	30
	Total	30
Castelló	Visita Fisio-MedX	6.480
	Primera visita MedX	329
	Visita sucesiva MedX	664
	Total	7.473
Madrid	Visita Fisio-MedX	68
	Total	68
Paterna	Visita Fisio-MedX	1.405
	Primera visita MedX	94
	Visita sucesiva MedX	315
	Total	1.814
Total centros	Visita Fisio-MedX	7.983
	Primera visita MedX	423
	Visita sucesiva MedX	979
	Total	9.385

La Unidad de Ondas de Choque es otra de las unidades especializadas, en la que se tratan procesos agudos o subagudos para los que han fracasado los tratamientos conservadores habituales, especialmente en los casos de tendinitis crónicas. La mayor parte de los tratamientos en 2019 se aplicaron a epicondilitis, tendinitis, epitrocleitis y fascitis plantar.

Otra unidad especializada es la Unidad de Valoración, en que se realizan pruebas para conocer la repercusión funcional de una enfermedad o accidente en una persona con el fin de facilitar información objetiva y complementaria a otras pruebas clínicas para la toma de decisiones sobre el estado funcional de los pacientes. Esta unidad practicó un total de 350 pruebas funcionales, en especial valoraciones lumbares, cervicales, de mano y análisis de la marcha.

En cuanto a la rehabilitación de pacientes, entre las últimas novedades incorporadas (mencionadas ya anteriormente en el apartado de instalaciones y equipamiento -cinta de correr antigraavitatoria, tecarterapia...-) se encuentra Rehametrics, una plataforma software que permite pautar, monitorizar y cuantificar la rehabilitación física y cognitiva tanto en entornos clínicos como domiciliarios; con ella se consigue la inmersión del paciente en una simulación tridimensional de una situación lúdica, en la que tiene que realizar una serie de ejercicios, pautados por el médico rehabilitador, dirigidos a restablecer funciones perdidas o disminuidas por alguna lesión traumática.

En 2019 se trató a un total de 227 pacientes, con un incremento notable, del 238,81%, con respecto a 2018, aún mayor en el caso de los nuevos pacientes, que aumentaron en un 354,55%. Lógicamente, el número de sesiones realizadas también aumentó, pasando de 1.053 en 2018 a 3.512 en 2019.

La satisfacción global con este sistema alcanzó el 83,33%, siendo el ítem con mejor puntuación el referido al tratamiento de alta calidad y tecnología actual y avanzada.

POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

Contingencias comunes

Unión de Mutuas, como mutua colaboradora con la Seguridad Social, gestiona las prestaciones económicas correspondientes a la incapacidad temporal por contingencias comunes y realiza un seguimiento de los procesos de baja para optimizar los tiempos de recuperación de los pacientes.

Como resultado de las revisiones médicas que lleva a cabo, pruebas e intervenciones, facilita el restablecimiento de los trabajadores y su pronta reincorporación al trabajo, y la disminución del absentismo laboral.

Visitas	2017	2018	2019
Primeras	17.131	19.247	18.144
Sucesivas	24.376	27.517	28.811
Total	41.507	46.764	46.955

Visitas ambulatorias	2018		2019	
	N.º de actuaciones	Porcentaje del total	N.º de actuaciones	Porcentaje del total
Ambulatorio	8	0,11	13	0,08
Anestesia	150	2,07	188	1,15
Cardiología	129	1,78	203	1,24
Cirugía	88	1,22	100	0,61
Diagnóstico por la imagen	828	11,44	1.217	7,45
Laboratorio	148	2,04	195	1,19
Medicina Interna	16	0,22	17	0,10
Neurofisiología	158	2,18	281	1,72
Ondas de Choque	144	1,99	179	1,10
Psicología	2.603	35,96	2.330	14,27
Quirófano	148	2,04	218	1,34
Rehabilitación	1.974	27,27	2.744	16,81
Traumatología	766	10,58	1.258	7,71
Unidad de Valoración	78	1,08	113	0,69
Neumología	-	-	31	0,19
Total	7.238	100,00	9.087	100,00

Otros datos

Proceso CC iniciados	67.946
Trabajadores autónomos	6.852
Régimen general	61.094
Incidencia	19,08
Trabajadores autónomos	8,99
Régimen general	21,83
Prevalencia	31,86
Trabajadores autónomos	30,67
Régimen general	32,20
Duración media	47,11
Trabajadores autónomos	94,50
Régimen general	41,93

POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

ASISTENCIA SOCIAL Y COMISIÓN DE PRESTACIONES ESPECIALES

La asistencia social en el ámbito sanitario supone un ejercicio profesional, continuado, de apoyo y ayuda a personas y familias, dirigido a la recuperación, normalización y adaptación social de personas que han sufrido un accidente laboral. La práctica asistencial persigue el restablecimiento de la autonomía y la recuperación de la salud, para garantizar la toma de decisiones responsable y respetuosa con la autodeterminación, la individualidad y el ritmo que cada persona precisa. Los principios de los derechos humanos y la justicia social son consustanciales a esta labor social.

Entre las funciones llevadas a cabo en 2019 en el marco de la asistencia social, se encuentra la gestión y tramitación de solicitudes a la Comisión de Prestaciones Especiales.

La Comisión de Prestaciones Especiales es uno de los órganos de gobierno de Unión de Mutuas, regulado por ley y encargado de conceder los beneficios de asistencia social mediante servicios y auxilios económicos para los trabajadores protegidos que han sufrido un accidente de traba-

jo o enfermedades profesionales. Estas prestaciones de asistencia social son de carácter potestativo y pueden concederse tanto a los trabajadores protegidos y adheridos a la Mutua como a sus derechohabientes por parte de la comisión.

El presupuesto ejecutado por la Comisión de Prestaciones especiales en el ejercicio 2019 fue de 40.764,91 euros, destinados a 91 prestaciones, que corresponden a la totalidad de solicitudes presentadas.

De las 91 prestaciones solicitadas y concedidas, generaron baja 76. Todos los expedientes que no precisaron baja pertenecen al epígrafe de gastos de óptica, que ocupa el segundo lugar en las prestaciones concedidas en 2019, tras las destinadas a dietas y desplazamientos. En relación con el importe, las ayudas a las que se destinó un mayor presupuesto fueron las ayudas familiares, seguidas a corta distancia por las dietas y desplazamientos.

En conjunto, la cuantía de las ayudas concedidas durante el año 2019 fue menor que la correspondiente al ejercicio 2018.

Tipo de prestación	Número de prestaciones	Porcentaje sobre prestaciones	Importe
Dietas-desplazamientos	49	53,85	10.208,49
Gastos de óptica	13	14,29	2.708,14
Ortopedia-prótesis	11	12,09	3.868,00
Ayudas familiares	12	13,19	10.869,63
Acondicionamiento de domicilio o de vehículo	4	4,40	5.809,03
Gastos de sepelio	1	1,10	4.925,18
Formación	1	1,10	2.376,44
Total	91	100,00	40.764,91

POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Prevención con cargo a cuotas

El Real Decreto 860/2018, de 13 de julio, regula las actividades preventivas de la acción protectora de la Seguridad Social a realizar por las mutuas colaboradoras con la misma. En la Resolución de 28 de marzo de 2019, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, se establece el *Plan general de actividades preventivas de la Seguridad Social*, a aplicar por las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social en la planificación de sus actividades para el año 2019. Como en ejercicios anteriores, en 2019 se siguieron los criterios y las prioridades marcados por la Secretaría de Estado de la Seguridad Social.

Se realizaron actuaciones preventivas en un total de 424 empresas incluidas en el programa de asesoramiento técnico a pymes y empresas de sectores preferentes. Y se informó y asesoró a 122 empresas asociadas y/o trabajadores autónomos adheridos sobre la aplicación de los medios de coordinación existentes para la prevención de riesgos laborales en situación de actividades concurrentes.

Plan de actividades preventivas 2019

Programa de asesoramiento técnico a pymes y empresas de sectores preferentes

El objetivo de este programa es procurar asesoramiento técnico a las empresas incluidas en el programa en los aspectos necesarios para la consecución efectiva y eficaz de la gestión de la prevención, así como para corregir las deficiencias que se puedan detectar.

Se visitó a un total de 424 empresas, desarrollando las siguientes actividades: revisión del sistema de gestión preventiva implantado, colaboración en la investigación de accidentes y elaboración de un estudio de siniestralidad. En las visitas se facilitó a las empresas manuales de integración preventiva, guías y manuales sobre recomendaciones en seguridad y salud en general o por sectores específicos, información con buenas prácticas para la prevención de trastornos musculoesqueléticos, la aplicación e-SinAcc para la investigación de accidentes..., y se asesoró sobre el uso de todas estas herramientas y documentación.

Unión de Mutuas colaboró asimismo con la Administración para la información, notificación y registro de enfermedades profesionales cumplimentando partes de enfermedades profesionales mediante la aplicación informática CEPROSS.

Programa de asesoramiento a empresas o actividades concurrentes

Según la Resolución de 4 de mayo de 2015, “en los centros de trabajo en los que concurren trabajadores de dos o más empresas, incluidas contratistas o subcontratistas, o trabajadores autónomos, alguna de cuyas empresas o alguno de cuyos trabajadores se encuentre asociada o adherido a la mutua, respectivamente, esta deberá informar y asesorar a las empresas y a los trabajadores autónomos implicados sobre la aplicación de los medios de coordinación existentes para la prevención de los riesgos laborales”.

Unión de Mutuas informó y asesoró a 122 empresas no incluidas en los anteriores programas.

POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

Actividades de investigación, desarrollo e innovación para la reducción de las contingencias profesionales

En 2019 se preparó una colección de guías sectoriales destinadas a la reducción de los riesgos laborales frecuentes en los sectores preferentes. Con ello se perseguía el propósito de reducir y controlar la siniestralidad de las empresas mutualistas que perteneciesen a dichos sectores.

Dentro del campo de riesgos emergentes y nuevas tecnologías, se implementó el proyecto “R-Evolución Industrial: Prevención y retos 4.0”. Este proyecto aúna tres visiones: empresarial, preventiva e innovadora, y perseguía abordar los retos que plantea la incorporación de tecnologías asociadas a la industria 4.0 y la transformación digital en materia de seguridad y salud laboral.

El proyecto es una iniciativa pionera y colaborativa que pretende poner en el centro a las personas porque considera que cualquier transformación, sea digital o no, comienza por ellas, las verdaderas protagonistas de esta revolución; visibiliza las ventajas y obstáculos que suponen los cambios tecnológicos; trata de dar respuesta a desafíos hasta ahora desconocidos e inexplorados y ofrece pautas orientadas a hacer la “industria 4.0” más productiva, más segura y más humana.

Coordinación con las Comunidades Autónomas

Para cumplir con las especificaciones del programa de actividades preventivas a desarrollar en las empresas, en Unión de Mutuas se llevaron a cabo actuaciones de asesoramiento en aquellas empresas incluidas en los planes de las Comunidades Autónomas que también cumplieran los criterios establecidos en el *Plan General de Actividades Preventivas*, concretamente en las comunidades valenciana y catalana.

Incentivos a la disminución y prevención de la siniestralidad laboral: *Bonus*

El *Bonus* es un sistema de incentivos regulado por el Real Decreto 231/2017, de 10 de marzo, que entró en vigor en 2018, derogando el anterior de 2010 y que facilitó el acceso al incentivo a las empresas durante los años 2018 y 2019.

En 2019 el número de solicitudes del incentivo *Bonus* descendió, pasando de 2.090 expedientes tramitados en 2018 a 1.702 en 2019, por un importe estimado de 2.578.053,78 euros

Solicitudes tramitadas y remitidas a la Dirección General de la Seguridad Social

	FAVORABLES		DESFAVORABLES / DESISTIDOS	SIN INFORME PROPUESTA		TOTAL EXPEDIENTES	
	N.º	€		N.º	€	N.º	€
BONUS 2017	82	639.568,49	14	1	26.256,74	97	665.825,23
BONUS 2018	1.992	2.422.921,72	98	0	0	2.090	2.422.921,72
BONUS 2019	1.547	2.405.026,26	107	48	173.027,52	1.702	2.578.053,78

POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

EXCELENCIA EN LOS SERVICIOS

La excelencia es consustancial al modelo de gestión EFQM utilizado en Unión de Mutuas y a los sistemas en los que está certificada, y un requisito imprescindible para la satisfacción de sus grupos de interés. Está presente en su misión y visión y es uno de los valores de la Mutua.

Recordemos que “Unión de Mutuas entiende la excelencia desde la calidad e innovación en la gestión eficiente de sus servicios para ser sostenibles en el largo plazo y satisfacer las expectativas de todos sus grupos de interés. Para alcanzar esta solvencia se vale de un equipo de profesionales cualificados tanto técnica como humanamente y de los recursos materiales más adecuados.”

La excelencia en la prestación de asistencia sanitaria había sido reconocida por el Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS) con la acreditación QH + 2 estrellas en 2016; en 2018, el IDIS concedió a Unión de Mutuas el nivel QH + 3 estrellas. De acuerdo con el IDIS, se trata de un sistema pionero e innovador que reconoce la excelencia en calidad asistencial a organizaciones sanitarias públicas y privadas que entienden la calidad como una cultura de mejora continua; y un indicador objetivo que reconoce la calidad asistencial de los centros y que dispone de un sistema de identificación progresivo desde el nivel de acceso (sello QH) hasta el máximo nivel acreditable (sello QH + 3 estrellas).

Entre los aspectos que inciden en la calidad asistencial destacan los relativos a la seguridad de los pacientes y la innovación, así como los relacionados con la seguridad y confidencialidad de los datos (para estos últimos, ver el apartado de “Estrategia, gestión y responsabilidad social”).

La gestión asistencial de Unión de Mutuas se realiza con arreglo a la Norma UNE 179003:2013 de gestión de riesgos en la seguridad del paciente, con el fin de identificar las situaciones de riesgo e implantar acciones para su reducción y prevención, dispensando una atención sanitaria libre de daños evitables. Con ello se pretende mejorar las prestaciones sanitarias, promoviendo la consecución del mayor grado posible de efectividad, calidad, seguridad, equidad y satisfacción, trabajando, al mismo tiempo, para

POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

la sostenibilidad del sistema sanitario.

Para la gestión de este sistema, la Mutua cuenta con la Comisión de Seguridad del Paciente, que impulsa y promueve un programa que se nutre de las notificaciones voluntarias y anónimas de los profesionales sanitarios, la evaluación de las historias clínicas y el análisis de eventuales quejas de pacientes. El programa se orienta a promover y mejorar la cultura de la seguridad asistencial de los usuarios que acuden a los centros de Unión de Mutuas demandando asistencia sanitaria, incorporar la gestión del riesgo sanitario, formar a los profesionales en todos los aspectos de la seguridad del paciente e implementar procedimientos adecuados para una práctica clínica segura. La Comisión está conformada según define la norma UNE 179003, y analiza, supervisa y actualiza el programa, todo ello bajo el paraguas de la Dirección Gerencia. En 2019, la Comisión de Seguridad del Paciente se reunió en 4 ocasiones y realizó 31 análisis causa-raíz, de los que solo 1 se consideró evento adverso y 5, incidentes.

La innovación y la tecnología de vanguardia son, asimismo, importantes puntales en la gestión sanitaria, como se ha mencionado en el apartado de “Organización territorial y funcional. Instalaciones y equipamiento”. Recordemos las unidades médicas especializadas; el quirófano digital del ITUM, muy útil también para la enseñanza y la formación continuas; las imágenes digitalizadas, que facilitan el intercambio de opiniones entre profesionales -de diferentes centros incluso-, y, sobre todo, permiten realizar estudios de gran precisión, además de contribuir a preservar el medioambiente; Biotrak y Rehametrics; Fisiomutua, aplicación web para la rehabilitación domiciliaria; la rehabilitación virtual inmersiva; innovaciones en rehabilitación como el tapiz rodante antigravitatorio, la plataforma de ejercicio multiaxial, el equipo de tecarterapia y el equipo de electromiografía de superficie y electroterapia etc.

Ya en 2002, en Unión de Mutuas se había puesto en marcha una historia clínica electrónica centralizada. Con los avances tecnológicos de los últimos años, y para la adecuarse a las necesidades de pacientes, usuarios y sociedad en general, implementó un plan de renovación tecnológica que daría lugar, en 2017, a la implantación de una nueva historia clínica. La gestión de datos de la nueva historia clínica se centralizó en un único gestor de base de datos; se mejoró considerablemente la interoperabilidad, facilitando los requerimientos de información por Administraciones Públicas, otras mutuas del sector, empresas mutualistas, pacientes... La tecnología utilizada facilita el desarrollo futuro de actualizaciones y, además, la nueva herramienta se diseñó contando con la experiencia del usuario final para mejorar su usabilidad.

La opinión de los pacientes y usuarios siempre se ha tenido en cuenta para la mejora de los servicios que ofrece Unión de Mutuas. Para ello, cuenta con un canal de participación accesible a toda persona interesada a través de su página web, y una aplicación interna para solicitudes, sugerencias y agradecimientos por un lado, y reclamaciones y quejas, por otro. Además, para conocer el grado de satisfacción y la opinión de sus distintos grupos de interés, la Mutua se vale de encuestas de satisfacción.

POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

En 2019 se hicieron encuestas a usuarios de servicios, a trabajadores hospitalizados y a perceptores de prestaciones.

En las encuestas que realiza Unión de Mutuas, el margen de error es inferior al 5%, debido a la fórmula que utiliza, en la que interviene tanto el tamaño del colectivo para el que se desea obtener información estadística como un conjunto de factores estadísticos*

Encuestas a usuarios de servicios

	Satisfacción	Indiferencia	Insatisfacción
2017	95,04%	4,16%	0,80%
2018	95,98%	3,11%	0,91%
2019	95,63%	3,68%	0,69%

En 2019, el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios de Unión de Mutuas se mantuvo en la línea de años anteriores, situándose en el 95,63%.

Las instalaciones fueron el aspecto mejor valorado, y el de la información médica y tiempo de espera, el peor. A la pregunta sobre lo que más les había gustado, un 57% de las personas encuestadas respondió que “todo”; el siguiente aspecto mejor valorado fue el de la atención recibida, con un 6,73%. Casi un 87% de las personas no mejorarían nada y solo un 3,73% mejoraría el tiempo de espera.

Encuestas a trabajadores hospitalizados

	Satisfacción	Indiferencia	Insatisfacción
2017	99,40%	0,30%	0,30%
2018	99,73%	0,27%	0,00%
2019	99,51%	0,49%	0,00%

El nivel de satisfacción de los trabajadores hospitalizados en 2019 en el Instituto de Traumatología Unión de Mutuas alcanzó el 99,51%, en línea con el resultado de años anteriores.

Los aspectos relacionados con el personal son los que, como el año anterior, obtuvieron un nivel de satisfacción más alto, mayor del 99,23%, en tanto que la información recibida del personal de recepción fue el aspecto peor valorado, aunque con una valoración superior al 98%.

* La fórmula utilizada es:

$$n = \frac{N \times Z\alpha^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z\alpha^2 \times p \times q}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño del colectivo

Zα = 1,96 para un nivel de confianza del 95% (valor normalmente utilizado)

p = prevalencia >>> Al ser desconocida, p = 0,5 es la opción más desfavorable y hace mayor el tamaño de la muestra

q = 1 - p = 0,5

e = error que se prevé cometer >>> Así, e = 0,05 significa un margen de error del 5% (valor normalmente utilizado)

POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

Encuestas a perceptores de prestaciones

% Satisfacción perceptores de prestaciones	
2018	74,97%
2019	76,31%

A los perceptores de prestaciones se les preguntó sobre la información recibida, la facilidad en los trámites y la fecha de ingreso de la prestación. El resultado obtenido superó en 1,34 puntos el del año anterior, situándose en un 76,31%.

El aspecto mejor valorado fue la facilidad en los trámites, con un 79,95%, seguido de la información recibida, con un 77,22%; la fecha de ingreso de la prestación fue el aspecto peor valorado, con un 71,75%.

COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Recordemos que, entre los canales de comunicación externa mencionados en el apartado dedicado a los grupos de interés, se encuentra la propia memoria de responsabilidad social; la página web y el canal de participación de la misma; la línea 900-24 h; el sistema interno para presentar quejas, reclamaciones, solicitudes, sugerencias y agradecimientos; los medios de comunicación; y las jornadas, reuniones y visitas.

Por lo que se refiere a la página web, se confirmó la tendencia al alza en el número de visitas, que pasó de 399.014 en 2017 a 407.341 en 2018 y 501.923 en 2019. Ello supone un aumento superior al 23%.

Por el contrario, los impactos en medios de comunicación descendieron en torno a un 22%, pasando de 749 en 2018 a 582 en 2019. No obstante, se mantuvieron por encima de los impactos de 2017, que fueron 459.


En relación con los actos, jornadas y visitas realizadas, en 2019 se realizaron 249. Se abordaron temas diversos en distintos formatos, en su mayoría sobre novedades en materia de Seguridad Social y prestaciones de Seguridad Social, normativa relacionada con trabajadores autónomos, prevención..., así como algunos aspectos de la gestión de prestaciones de Unión de Mutuas. Hubo 110 encuentros *forUM* en distintos centros de Unión de Mutuas, encuentros que sirven de foro de intercambio de ideas y debate sobre asuntos de interés para las empresas mutualistas.

POBLACIÓN PROTEGIDA Y EMPRESAS MUTUALISTAS

De entre la información difundida a las empresas mutualistas, disponible a través de la página web para la sociedad en general, se encuentran las publicaciones elaboradas en el marco del modelo de Empresa Saludable para la promoción de hábitos de vida saludables, manuales con consejos preventivos para diferentes sectores (peluquería, hostelería, talleres de reparación de automóviles...) y actividades (salud postural al volante o manejo de cargas, por ejemplo), un manual de primeros auxilios, folletos para la vendimia, tría y encajado, etc.

En 2019, se ampliaron las publicaciones destinadas a empresas mutualistas y trabajadores adheridos con guías de seguridad y salud en diversos sectores y un folleto con las novedades en prestaciones para autónomos. Esta información se puso después a disposición de cualquier persona interesada en la página web de Unión de Mutuas.

También en 2019 se impulsó Mutua On Line para empresas proveedoras sanitarias. Se trata de una aplicación web de acceso seguro para que los centros concertados que asistan procesos los comuniquen telemáticamente, incorporando en el sistema la información requerida, volante de asistencia, partes, información de la visita y facturas... Es un sistema bidireccional Unión de Mutuas-proveedores sanitarios que permite “capturar” el proceso, simplificando la gestión y ahorrando tiempo de gestión y costes asociados. El acceso se gestiona mediante un sistema de usuario y contraseña y satisface todos los requisitos de seguridad y confidencialidad.



Equipo humano



EQUIPO HUMANO

Enfoque de GESTIÓN

El valor diferenciador de una organización son sus personas. Así se entiende en Unión de Mutuas y es por ello que dos de los objetivos estratégicos de la Mutua para 2019 se refieren al equipo humano: lograr el éxito mediante las personas y la gestión eficiente de los recursos humanos y materiales.

En la gestión del equipo humano, el crecimiento profesional y personal es una prioridad permanente. Por este motivo Unión de Mutuas adoptó un modelo de Empresa Saludable que incorpora un concepto de salud integral, entendido (siguiendo a la OMS) como “el estado de completo bienestar físico, psicológico y social, y no solo la ausencia de enfermedad”; también por ello se había puesto en marcha en 2018 el proyecto Lidera, basado en la capacitación de la cadena de liderazgo para generar motivación y compromiso; por ello se ocupa de que la formación, información y comunicación puedan mejorar la capacitación profesional de las personas, su motivación y satisfacción; y tiene en especial en cuenta las necesidades de conciliación de la vida laboral y personal de todas las trabajadoras y trabajadores de la Mutua, promoviendo la corresponsabilidad.

Unión de Mutuas entiende que es su responsabilidad ofrecer a su equipo humano el mejor entorno de trabajo y aplicar políticas que garanticen la calidad en el empleo, aseguren la igualdad de oportunidades, atraigan y retengan el talento y favorezcan la conciliación de la vida familiar, personal y profesional. En definitiva, busca promover un ambiente de trabajo saludable en el que sus profesionales puedan aportar lo mejor de sí mismos.

Calidad en el empleo

Igualdad de oportunidades

**Conciliación vida familiar,
personal y profesional**

EQUIPO HUMANO

Datos de 2019⁴

EMPLEO

Personas en plantilla

N.º de personas en plantilla	2017	2018	2019
Hombres	229	247	245
Mujeres	463	471	470
Total	692	718	715
% variación	1,45	3,62	-0,4

Plantilla	2017	2018	2019
Estable	628	626	631
Total	692	718	715
% estabilidad	90,75	87,19	88,25

Evolución contratos estables 2017-2019



Como puede observarse, la plantilla en 2019 presentaba una situación muy similar a la de 2018.

⁴ Los datos sobre personal son los existentes a 31 de diciembre de 2019.

Categoría y rango edad	
GRUPO 0	1
>50	1
GRUPO I - Nivel 1	19
>50	16
30-50	3
GRUPO I - Nivel 2	54
>50	34
30-50	20
GRUPO I - Nivel 3	120
<30	3
>50	65
30-50	52
GRUPO II - Nivel 4	224
<30	36
>50	50
30-50	138
GRUPO II - Nivel 5	45
>50	23
30-50	22
GRUPO II - Nivel 6	234
<30	12
>50	67
30-50	155
GRUPO III - Nivel 7	1
>50	1
GRUPO III - Nivel 8	17
>50	8
30-50	9

Categoría y género	
GRUPO 0	1
Hombres	1
GRUPO I - Nivel 1	19
Hombres	12
Mujeres	7
GRUPO I - Nivel 2	54
Hombres	33
Mujeres	21
GRUPO I - Nivel 3	120
Hombres	57
Mujeres	63
GRUPO II - Nivel 4	224
Hombres	82
Mujeres	142
GRUPO II - Nivel 5	45
Hombres	11
Mujeres	34
GRUPO II - Nivel 6	234
Hombres	44
Mujeres	190
GRUPO III - Nivel 7	1
Hombres	1
GRUPO III - Nivel 8	17
Hombres	4
Mujeres	13

Analizando los datos de categoría laboral por rango de edad y género, se observa que dentro de los grupos II-nivel 4 y nivel 6 (que son las categorías más numerosas), el rango predominante de edad es el de los 30-50 años y el sexo, mujer.

EQUIPO HUMANO

Nuevas contrataciones y rotación de personal

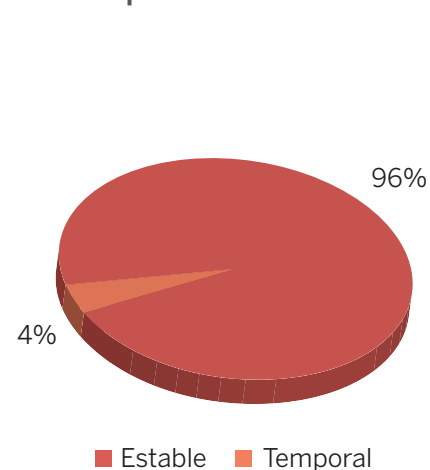
En 2019, Unión de Mutuas primó la contratación estable (en línea ascendente desde 2018), sobre la temporal. Al procurar la estabilidad laboral, la Mutua intenta aumentar la implicación de todo su personal: la experiencia del personal es un factor estratégico y la política de estabilidad laboral evita que se pierda ese capital humano. Además, Unión de Mutuas está en constante búsqueda de la mejora de los procesos

de selección, con el fin de contratar los mejores perfiles que ayuden a conseguir los objetivos estratégicos de la organización. Los perfiles adecuados se buscan a partir de una buena definición de los puestos, gracias a la ayuda de las descripciones de puestos de trabajo. Estas fueron revisadas en 2019, pasando de 81 puestos descritos en 2018 a 89 puestos en 2019.

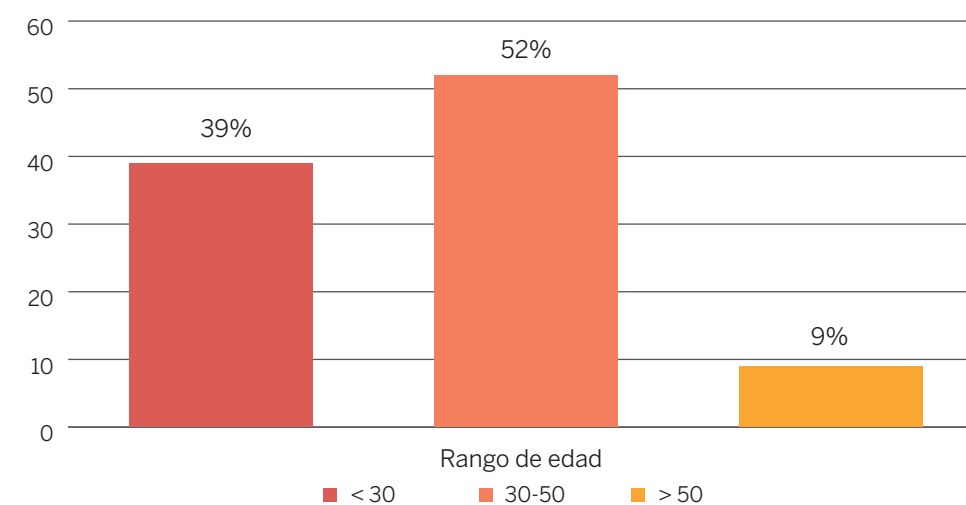
Contrataciones	Sexo / rango de edad								
	Hombres			Total hombres	Mujeres			Total mujeres	Total general
	<30	30-50	>50		<30	30-50	>50		
Andalucía	1			1		5		5	6
Baleares				0		2	1	3	3
Castilla León				0	1			1	1
Cataluña	1	2	1	4	8	5		13	17
Comunidad Valenciana	42	35	12	89	77	128	18	223	312
Madrid				0	3	5		8	8
Murcia				0		1		1	1
Navarra				0	1			1	1
Total	44	37	13	94	90	146	19	255	349

En 2019 hubo un total de 349 altas (42 altas más que en 2018). El incremento en las altas va ligado al aumento de la rotación (que se dobla respecto a 2018). Unión de Mutuas trabaja la diversidad generacional en las contrataciones, ya que se hacen contrataciones en todos los rangos de edad y a ambos sexos, promoviendo la política de igualdad. Es de destacar la contratación de hombres y mujeres mayores de 50 años, ya que son un sector de la población que tiene dificultades a la hora de volver al mercado laboral; y, por otro lado, la búsqueda de personal con experiencia y, a la vez, recorrido dentro de la organización, lo que se manifiesta en el promedio de edad de las nuevas contrataciones, 35 años. De las 349 altas, el 79% lo fueron a tiempo completo.

Tipo de contrato



Altas por rango de edad



EQUIPO HUMANO

Los datos de rotación aumentaron respecto a 2018, alcanzando los 2,42 puntos. Se produjeron 33 bajas voluntarias, mientras que en 2018 solo hubo 16. Analizando los datos, se constata que el 70% de estas bajas son de personal sanitario y el mayor número de bajas se producen entre

el personal menor de 30 años. Este sector de la sociedad (menor de 30 años) está todavía en plena mejora de su desarrollo profesional y las mutuas, debido a su idiosincrasia, se ven con dificultades a la hora de retener ese tipo de perfiles.

Sexo / rango de edad							
Rotación voluntaria	% <30		% >50		% 30-50		Total general
Región	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Andalucía							
Baleares						100,00	50,00
Cataluña		150,00		16,67		19,05	18,00
Comunidad Valenciana	11,11	17,86	2,02	1,60		2,83	3,60
Total general	10,53	25,00	2,52	2,05	4,67	4,11	4,62

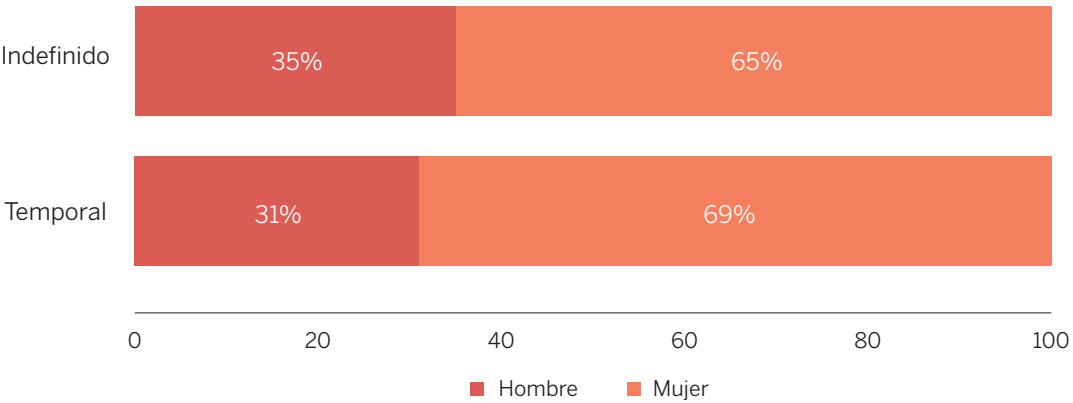
Cálculo de la rotación voluntaria: bajas no previstas (excedencias y bajas voluntarias)/plantilla*100.

Tipo de contrato, jornada y lugar de residencia

El desglose por sexos de la plantilla estable y eventual en 2019, teniendo en cuenta el tipo de contrato y por regiones, es el siguiente:

Tipo de contrato	Hombre	Mujer
Indefinido	219	412
%	35%	65%
Temporal	26	58
%	31%	69%

Plantilla total por tipo de contrato y género



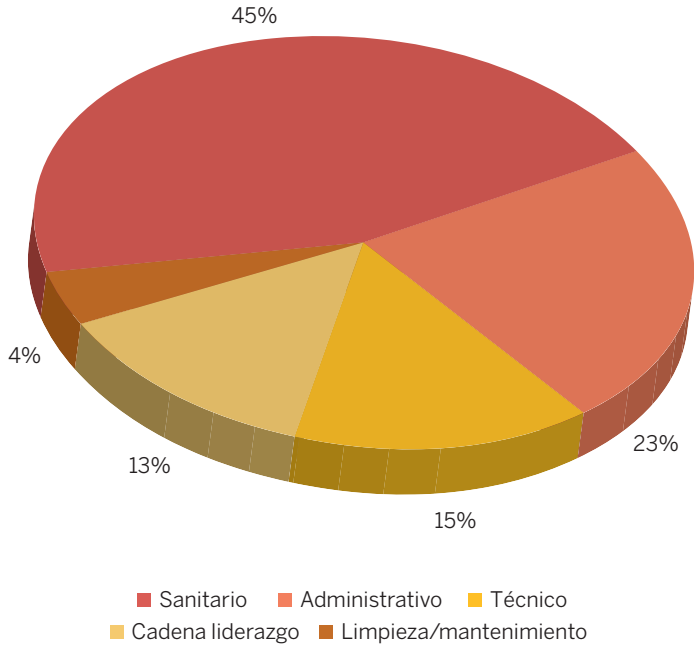
EQUIPO HUMANO

T. Contrato (agrupado)	Cataluña		Comunidad Valenciana		Madrid		Otros		Total
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	
Indefinido	19	26	188	351	9	21	3	14	631
Temporal	2	3	23	49	0	3	1	3	84
Total	21	29	211	400	9	24	4	17	715

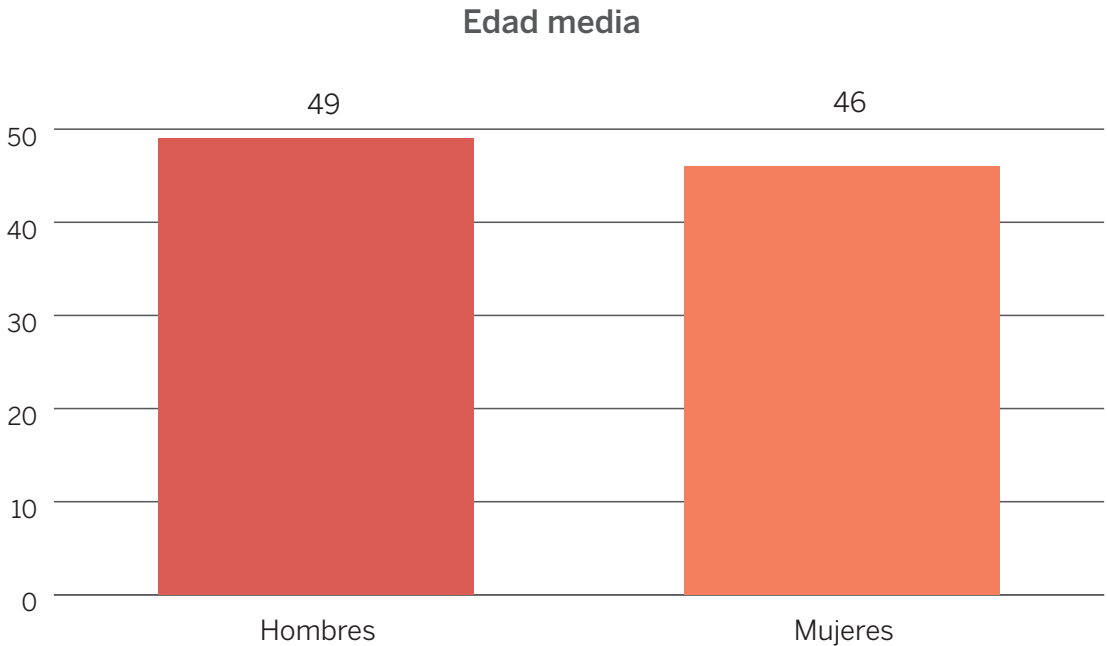
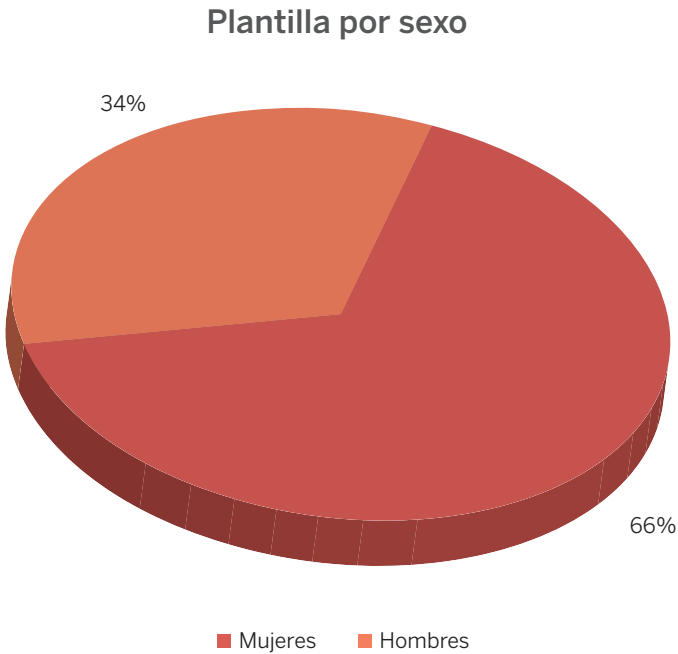
Unión de Mutuas mantuvo estable el número de contratos en 2019, aumentando los indefinidos en 5 personas respecto a 2018, lo que evidencia su apuesta por la estabilidad, como también por la contratación a tiempo completo, siendo esta de un 93,5%. Predominan los contratos de mujeres. Es de destacar también que el 98% de la plantilla disfruta de jornada intensiva.

Perfil	Número	Porcentaje
Administrativo	161	23
Cadena de liderazgo	94	13
Limpieza / mantenimiento	31	4
Sanitario	324	45
Técnico	105	15
Total plantilla	715	100

Perfil de plantilla



EQUIPO HUMANO



Analizando el perfil de la plantilla, se observa que en 2019 el 45% de la misma pertenece al ámbito sanitario, siendo el 23% de la plantilla personal administrativo. Respecto a la cadena de liderazgo, ocupa el 13% del total de la plantilla. El promedio de edad de la plantilla es de 47 años, siendo la antigüedad media de 15 años. Estos datos manifiestan la estabilidad laboral que ofrece la Mutua, y son, además, un reflejo de que se fomenta el buen clima laboral y un buen desarrollo profesional. Unión de Mutuas apuesta por retener el talento de sus mejores profesionales y promueve la constante actualización de conocimientos por parte de todo el equipo con los planes formativos que se preparan cada dos años y facilitando la posibilidad de que los profesionales realicen formación (a título individual).

Unión de Mutuas procura, además, el acercamiento progresivo de sus equipos a su centro de trabajo. En los centros con más plantilla, la sede central y el Instituto de Traumatología Unión de Mutuas, el 73% de la plantilla vive en Castelló. En el centro de Madrid, el 66% de la plantilla vive en Madrid, mientras que en Barcelona solo el 57% del personal vive en Barcelona. No obstante, en los centros de Madrid y Barcelona, quienes no

viven en estas ciudades residen en la periferia, por lo que no se ven obligados a realizar grandes desplazamientos diariamente.

En lo que se refiere a la cadena de liderazgo, el porcentaje de personas de la cadena de liderazgo que residen en la misma localidad donde trabajan se incrementó en un 18% respecto a los datos de 2018, situándose en un 72%. El número de personas de la cadena de liderazgo aumentó en 3 respecto a 2018.

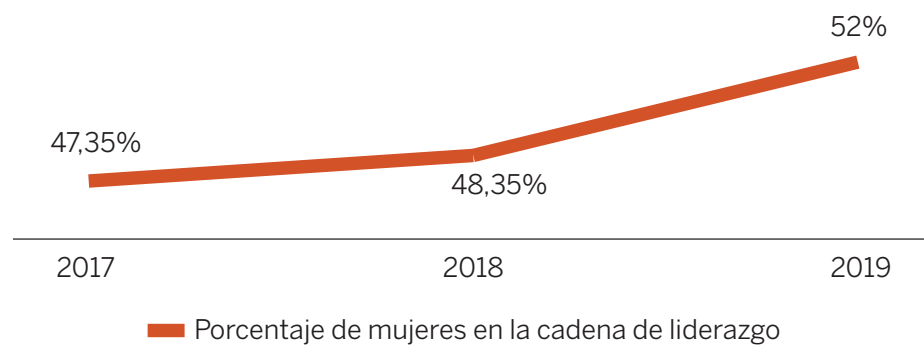
Otro de los ejes de la política de Unión de Mutuas reside en el acercamiento progresivo de sus equipos y de sus responsables, ya que de este modo se mejora la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. En la cadena de liderazgo, se utilizan, por ejemplo, las videoconferencias como forma de hacer reuniones entre responsables sin necesidad de que se tengan que desplazar de su centro de trabajo. El 72% de las personas que viven en la misma localidad se reparte al 50% entre sexos, lo que muestra que se trata de una igualdad efectiva, en la que todos tienen las mismas oportunidades. Asimismo, a nivel de selección y contratación, Unión de Mutuas apuesta por la contratación local, de forma que se prioriza la contratación de personal de la misma población del centro de trabajo que tenga esa vacante.

Mujeres en puestos de responsabilidad

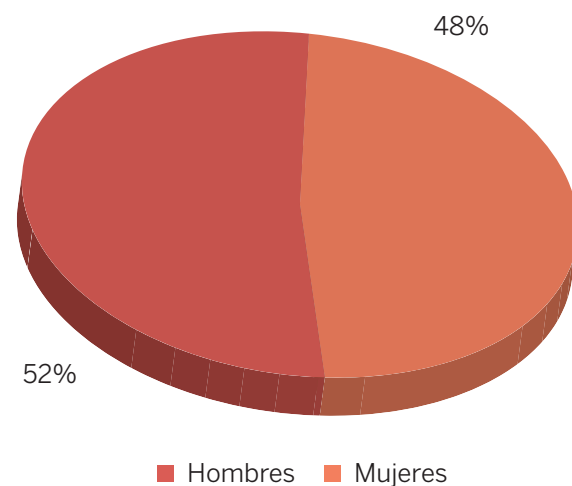
El porcentaje de mujeres en la cadena de liderazgo aumentó en 3,77 puntos respecto a 2018, situándose en el 52% (un 7% de la plantilla), siguiendo una tendencia ascendente desde 2016.

El promedio de edad de la cadena de liderazgo es de 52 años y la antigüedad de 22 años. Asimismo, vemos que el rango predominante de edad en mujeres en la cadena de liderazgo es el de 30-50 años, y la edad media de las mujeres, 6 años inferior a la de los hombres. Estos datos muestran que el acceso de las mujeres a los puestos de liderazgo no se vincula ni a la antigüedad ni a la edad.

Evolución de las mujeres en la cadena de liderazgo



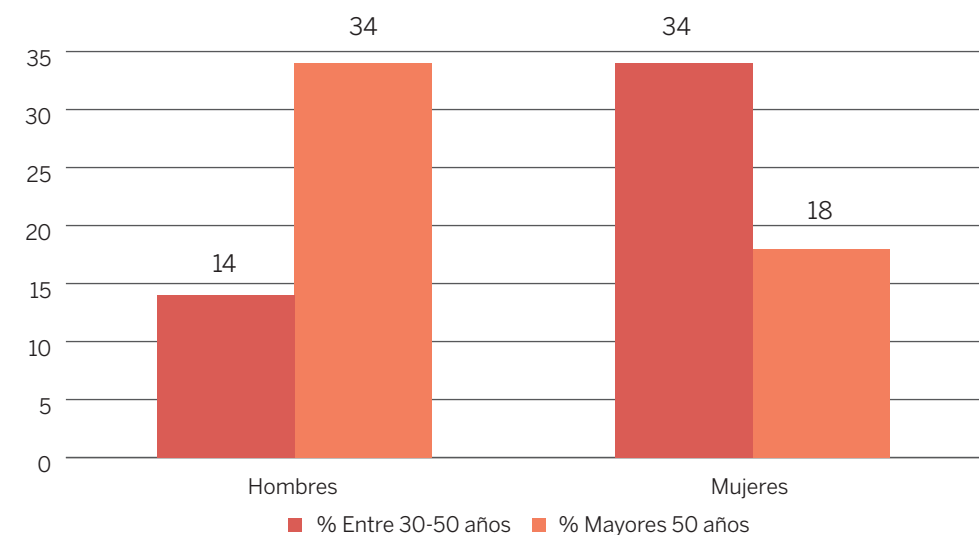
Cadena de liderazgo hombres/mujeres



Grupo profesional cadena de liderazgo	Hombres	Mujeres	Total
Grupo 0	1	-	1
Grupo I – nivel 1	9	7	16
Grupo I – nivel 2	13	8	21
Grupo I – nivel 3	8	10	18
Grupo II – nivel 4	12	13	25
Grupo II – nivel 5	1	3	4
Grupo II – nivel 6	1	8	9
Total	45	49	94

Sexo	Media de edad de la cadena de liderazgo
Hombres	55 años
Mujeres	49 años
Edad media total	52 años

Cadena de liderazgo y rango de edad



Diversidad

NACIONALIDAD	Número	Porcentaje
Española	686	96
Distinta a la española	29	4
Total	715	100

A 31 de diciembre de 2019, había en Unión de Mutuas 29 trabajadores de nacionalidades distintas a la española, siendo la nacionalidad más numerosa la rumana (8 personas). En cuanto al grupo profesional, estaban representados casi todos los niveles, siendo el más numeroso el grupo I - nivel 3. De las 29 personas de nacionalidad distinta de la española, el 48% tenía contrato estable.

Unión de Mutuas respeta todas las posibles manifestaciones de diversidad (cultural, étnica, lingüística, etc.), lo que implica el compromiso de atender las necesidades de las personas que requieren actuaciones específicas derivadas de factores personales o sociales. Por esta razón, se realizaron cursos de formación en diversidad a distintos grupos de interés, como los miembros del Proceso de Recursos Humanos, del Servicio de Prevención Propio y los integrantes de la Comisión de Igualdad.

Personas con discapacidad	Número	Porcentaje
Hombres	10	67
Mujeres	5	33
Total	15	100 (2,10% de la plantilla)

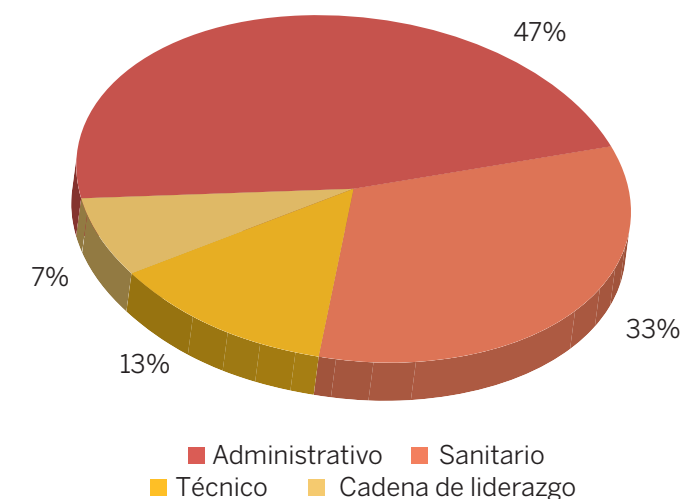
Personas con discapacidad por grupo profesional	Número
Grupo I-Nivel 2	1
Grupo I-Nivel 3	3
Grupo II-Nivel 4	3
Grupo II-Nivel 6	5
Grupo III-Nivel 8	3
Total general	15

Un 2,10% de la plantilla tiene alguna discapacidad, de manera que Unión de Mutuas cumple con lo establecido en la LISMI. La edad media de este colectivo es de 53 años. El promedio de antigüedad es de 16 años, lo que evidencia la estabilidad en el empleo de este colectivo, una vez tienen contrato

Número de personas con nacionalidad distinta a la española por grupo y nivel, sexo y edad

	Categoría	Sexo	<30	>50	30-50	Total
Nacionalidad distinta a la española						29
	Grupo I - Nivel 2					
		Mujeres			1	1
	Grupo I - Nivel 3					
		Hombres	1	2	12	15
		Mujeres			5	5
	Grupo II - Nivel 4					
		Hombres	1			1
		Mujeres	2		6	8
	Grupo II - Nivel 6					
		Mujeres			2	2
	Grupo III - Nivel 8					
		Mujeres			2	2

Perfil del personal con discapacidad



indefinido. El 47% de este colectivo realiza tareas administrativas, mientras que el 33% trabaja en tareas sanitarias. En cuanto al grupo profesional, el grupo II - nivel 6 es el más numeroso.

EQUIPO HUMANO

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

La salud y la seguridad de su personal siempre ha estado entre las prioridades de Unión de Mutuas. Se gestiona con arreglo al modelo de Empresa Saludable de AENOR, plenamente integrado en el sistema de gestión de la organización; las normas internas asociadas al Plan de prevención, promoción y protección de la salud y a la especialidad preventiva de Vigilancia de la Salud; y la normativa de prevención de riesgos laborales. Este sistema cubre al 100% de la plantilla.

El Servicio de Prevención Propio (SPP) de Unión de Mutuas cuenta con las cuatro especialidades preventivas y se ocupa de la parte técnica en todo el territorio nacional. Los reconocimientos médicos y pruebas complementarias fuera de la Comunidad Valenciana se contratan con un Servicio de Prevención Ajeno (SPA).

Las tareas preventivas comprenden la organización de la prevención y la elaboración del plan de prevención; la evaluación de factores de riesgo; la planificación de la actividad preventiva y la determinación de prioridades y controles de eficacia; la formación de los trabajadores; la información de riesgos y medidas adoptadas; la investigación y análisis de accidentes; los planes de emergencia y de autoprotección; la vigilancia de la salud y la elaboración de documentación.

Los procesos de evaluación de riesgos, generalmente, se realizan en dos fases (evaluación general de riesgos y evaluación específica), que se apoyan en diferentes criterios y metodologías de evaluación. Además, se llevan a cabo evaluaciones de riesgos psicosociales y se analizan los resultados de la vigilancia de la salud y de la siniestralidad laboral. Las evaluaciones de riesgos diferencian entre centros de más de 50 trabajadores y de menos de 50 trabajadores.

En 2019 se hicieron 66 visitas a centros de trabajo de Unión de Mutuas grandes y 53 a centros pequeños para llevar a cabo controles periódicos en cuestiones propias del servicio, entregar equipos de protección individual y de información, y para actividades propias de la gestión de la prevención.

Dichas visitas concluyeron con la evaluación de riesgos en 7 centros de trabajo; la revisión de 26 evaluaciones; 22 evaluaciones específicas de las condiciones de iluminación, temperatura y humedad; la actualización o revisión de 46 planes y consignas de emergencia; y la realización de simulacros de evacuación en 9 centros.

A lo largo de 2019, las acciones formativas en materia de prevención se centraron en talleres incluidos entre las acciones del proyecto Emocion.es, en el marco de Empresa Saludable, aunque también se realizó algún taller de Escuela de Espalda, para prevenir los trastornos musculoesqueléticos (TME).

Por otra parte, en octubre de 2019 se celebró la reunión de deliberación de los miembros del Órgano Directivo del Fórum Profesional de Prevención de Riesgos Laborales y la candidatura presentada por Unión de Mutuas (relativa al proyecto de implantación del Modelo de Empresa Saludable) fue seleccionada como finalista de la segunda edición de los galardones a las mejores prácticas del sector de la PRL.

Se trata de unos premios con los que este foro profesional, vinculado a Foment del Treball Nacional (confederación que representa desde 1771 a los empresarios y la industria catalana), quiere reconocer públicamente la innovación y las mejores prácticas realizadas por empresas del sector de la prevención de riesgos laborales, que hayan desarrollado acciones orientadas a sus clientes y/o asociados contribuyendo a la mejora de la seguridad y salud laboral.

EQUIPO HUMANO

Vigilancia de la salud

En 2018, el Servicio de Vigilancia de la Salud llevó a cabo, entre otras, las siguientes actuaciones:

- ▶▶ Adaptó 2 puestos de trabajo (a trabajadoras y personas sensibles).
- ▶▶ Hizo 3 informes sobre personas de especial sensibilidad.
- ▶▶ Realizó los siguientes exámenes de salud:

TIPO DE RECONOCIMIENTO	Hombres	Mujeres	Total
Inicial	33	83	116
Periódico	24	28	52
Retorno IT	1	1	2
Promovido por el Servicio Médico	0	1	1
Total	58	113	171

- ▶▶ Aplicó los protocolos médicos siguientes:

PROTOCOLO	Hombres	Mujeres	Total
Agentes biológicos	36	75	111
Pantallas de visualización de datos	23	43	66
Radiaciones ionizantes	13	34	47
Posturas forzadas	30	59	89
Manipulación manual de cargas	12	28	40
Movimientos repetitivos	0	11	11
Vibraciones	1	0	1
Humos, gases y vapores	22	48	70
Agentes anestésicos	3	1	4

- ▶▶ Administró 106 vacunas frente al virus de la gripe, 40,57% a hombres y 59,43% a mujeres. El 76,41% de las vacunas se administraron a personal sanitario.

En el transcurso de 2019 se vacunó frente al virus de hepatitis A a 10 trabajadores, 3 auxiliares de enfermería y 7 auxiliares de limpieza; frente al virus de hepatitis B, a 19 personas, 1 auxiliar de enfermería, 7 DUE, 3 auxiliares de limpieza y 8 médicos.

Desde el Servicio de Prevención Propio de Unión de Mutuas se ofreció vacunación frente al virus del sarampión a todos los trabajadores nacidos después del año 1970 con vacunación incompleta o sin vacunar, como una medida de colaboración con el Servicio Público de Salud. Se administraron un total de 27 vacunas triple víricas.

EQUIPO HUMANO

Siniestralidad y absentismo

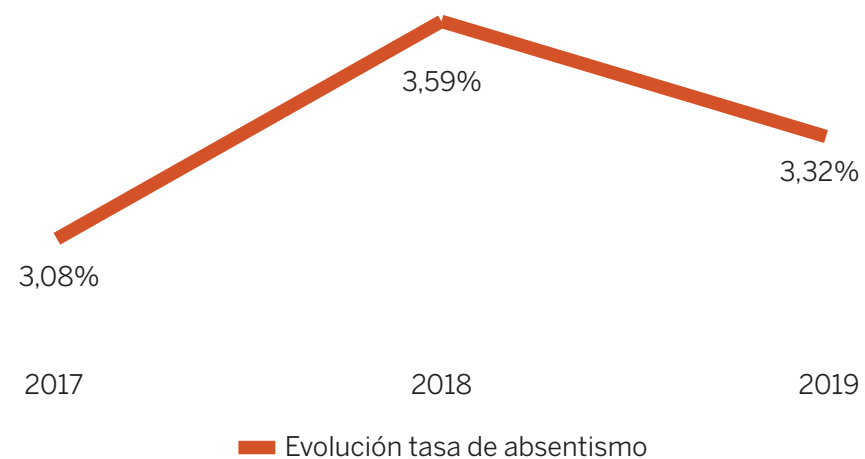
La tasa de absentismo en Unión de Mutuas en 2019 fue del 3,32%, algo inferior al año 2018, en que fue del 3,59%.

Para el cálculo de este índice se utiliza el número de días perdidos que el personal se ha ausentado del puesto de trabajo por baja médica (a partir del primer día de la baja), sea por contingencia común o por contingencia profesional, no contabilizándose, por tanto, los días perdidos por maternidad, paternidad, beneficios sociales...

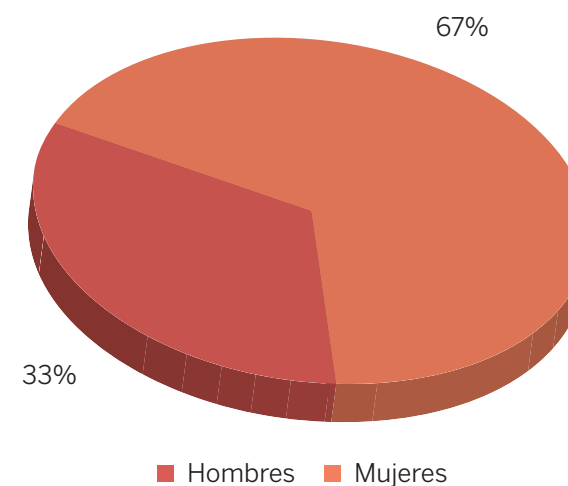
	Hombres					Mujeres					
	Comunidad Valenciana	Cataluña	Madrid	Otros	Total hombres	Comunidad Valenciana	Cataluña	Madrid	Otros	Total mujeres	TOTAL
Tasa de accidentes (TFA)=											
N.º total de accidentes (que han tenido lugar en el periodo) / (n.º horas trabajadas en un año plantilla) x 156.100	0,47	0,00	0,00	0,00	0,41	1,50	0,00	8,33	0,00	1,70	1,26
Tasa de días perdidos (TDP)=											
N.º total de días perdidos (por ausencia) durante el periodo / (n.º horas trabajadas en un año x plantilla media) x 100	0,63	0,01	2,33	1,06	0,63	0,78	1,51	0,98	1,32	0,85	0,78
Tasa de absentismo (TAL) =											
N.º días perdidos / [365 (días naturales) plantilla media] x 100	2,70	0,04	9,95	0,34	2,70	3,32	6,46	4,18	5,66	3,65	3,32
Tasa de enfermedades profesionales (TIEP)=											
N.º total de enfermedades ocupacionales (que han tenido lugar en el periodo) / (n.º horas trabajadas en un año x plantilla media) x 156.100	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,25	0,00	0,00	0,00	0,21	0,14
Número absoluto de víctimas mortales =											
N.º de muertes de un trabajador durante el periodo objeto del informe, debida a accidente laboral o enfermedad profesional sufrida o contraída.	0,00	0,00	0,00	0	0,00	0,00	0,00	0	0,00	0,00	0,00

Se contabilizan los accidentes que generan baja. No se contabilizan los accidentes laborales leves.
156.100 es el resultado del número de horas estimadas en un año por cada 100 empleados.
Los días perdidos incluyen días naturales.

Evolución de la tasa de absentismo 2017-2019



Accidentes sin baja



Por otro lado, en 2019 se produjeron 7 accidentes de trabajo con baja, 57 accidentes sin baja y 13 accidentes de trabajo no laborales.

Los accidentes e incidentes producidos en 2019 fueron objeto de investigación para, en su caso, aplicar medidas (del programa preventivo sobre

trastornos musculoesqueléticos, del programa sobre movilidad segura, medidas personalizadas...).

EQUIPO HUMANO

FORMACIÓN

En Unión de Mutuas, la formación siempre se ha considerado clave para el desarrollo profesional y personal, y una herramienta esencial para la consecución de los objetivos de la Mutua en relación con el personal. Dichos objetivos son, entre otros, aportar conocimientos, mejorar aptitudes y el propio rendimiento, superar deficiencias, aumentar la satisfacción del personal y, principalmente, mejorar la calidad de vida en el trabajo. La formación continua en la empresa es sinónimo de satisfacción personal, alto rendimiento y productividad.

La formación se desarrolla a través de dos vías, actividades formativas internas del plan de formación correspondiente y actividades formativas externas (peticiones individuales de formación):

- ▶▶ Las actividades formativas del plan de formación están enfocadas al objetivo estratégico “Lograr el éxito mediante las personas”. Este plan fue, en su momento, elaborado a raíz de un estudio que los líderes de cada proceso realizaron para detectar posibles necesidades.
- ▶▶ Las actividades formativas externas se destinan a realizar formaciones no incluidas en el plan formativo interno por su carácter y especificidad.

Los planes de formación persiguen, fundamentalmente, la mejora en el rendimiento laboral mediante un aumento de los conocimientos de los trabajadores y, a la vez, se centran en las principales necesidades que puedan tener los mismos. Las actividades formativas se aplican, además, a la con-

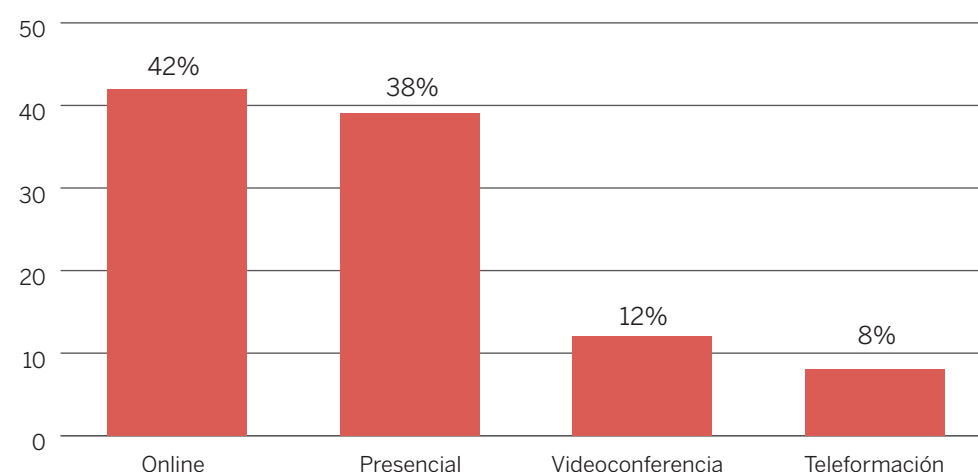
cienciación y sensibilización en materias como la igualdad de género en el trabajo, el respeto al medioambiente, riesgos laborales y hábitos saludables, entre otros.

En 2019 se realizaron 70 jornadas formativas externas y 30 jornadas formativas internas, la mayoría de las cuales derivan de los proyectos activos en el año, como el *Proyecto Lidera*, el *Proyecto Emocion.es*, el *Proyecto TMEprev*, el *Plan de Igualdad*, etc. Es importante destacar que, del total de actividades formativas, el 42% se llevaron a cabo *online*, mientras que el resto de acciones formativas no comportaron desplazamientos.

La media de horas de formación en 2019 fue de 6 horas. Por sexo, la media es de 7 horas en el caso de los hombres y 6 horas en el caso de las mujeres. En 2018, la media de hombres había sido de 10 horas y la de mujeres, de 14 horas.

Con respecto a 2018, hubo un descenso de jornadas formativas como consecuencia del cumplimiento de la normativa de contratación del Sector Público y del tiempo que exige el cumplimiento de los requisitos establecidos en la misma (Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014).

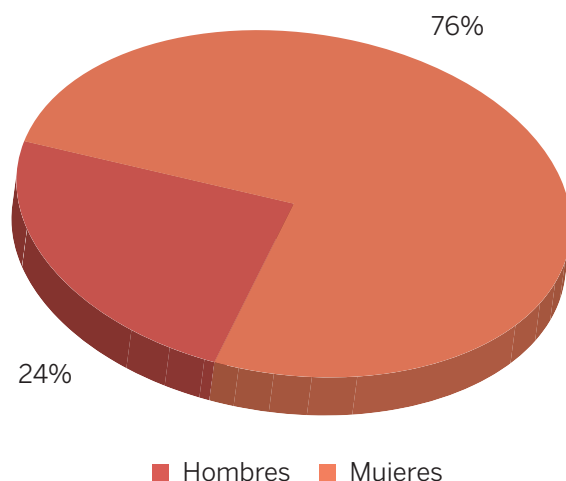
En la siguiente tabla se puede observar la media de horas de formación al año por empleado, diferenciando por categoría y sexo.



Categoría	Hombre	Mujer	Media total
Grupo I – Nivel 1	6	7	6,5
Grupo I – Nivel 2	6	4	5
Grupo I – Nivel 3	4	4	4
Grupo II – Nivel 4	5	5	5
Grupo II – Nivel 5	7	6	6,5
Grupo II – Nivel 6	5	5	5
Grupo III – Nivel 7	4	0	4
Grupo III – Nivel 8	4	5	4,5

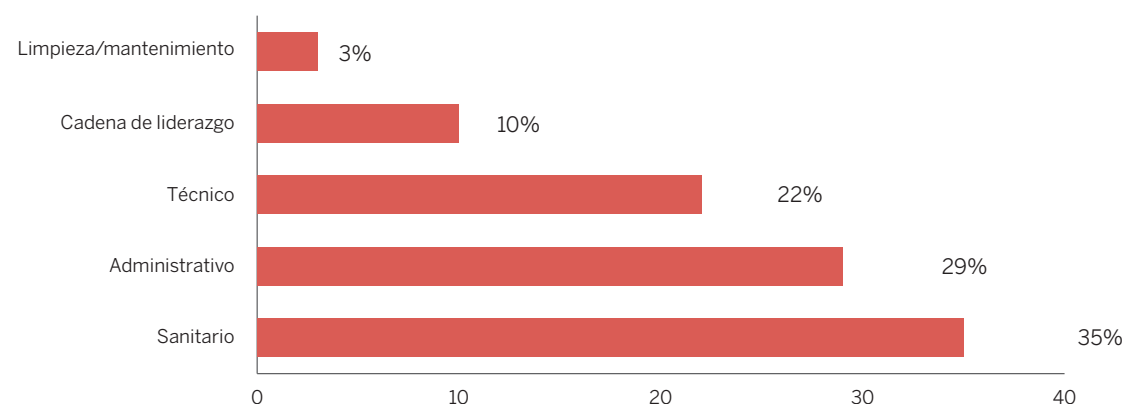
En 2019, el 73% del personal de Unión de Mutuas completó actividades formativas. Diferenciando entre sexos, el 76% del personal formado fueron mujeres y el 24%, hombres; por edades, el rango predominante es el de los 30-50 años.

% Personal formado por sexo

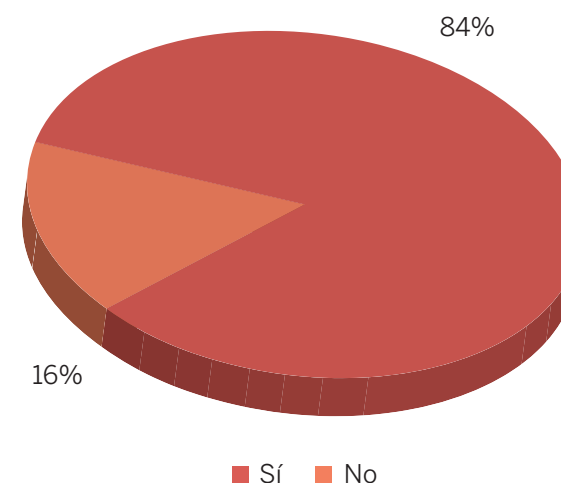


Analizando el perfil de la plantilla formada, observamos que se intenta implicar a toda la plantilla, viendo que las diferencias no son muy significativas entre los perfiles técnico, administrativo y sanitario.

Tipo de perfil



Porcentaje de formación realizada sin desplazamiento



Las actividades formativas, tanto internas como externas, pueden llevarse a cabo tanto en el propio centro donde trabaja la persona como en un centro distinto. En 2019, el 84% de las formaciones se realizaron en el propio centro, lo que significa que solo el 16% de la plantilla tuvo que desplazarse para una actividad formativa.

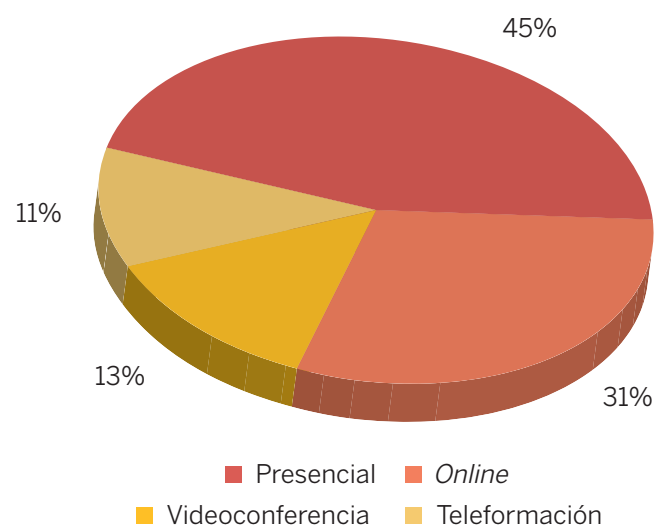
Unión de Mutuas intenta que la formación sea en horario laboral, siempre que las condiciones lo permitan, ya que el objetivo es facilitar la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral del trabajador y además, dar un paso más hacia la corresponsabilidad. En 2019, el 67% de la formación tuvo lugar en horario laboral; el 20%, en horario mixto (que abarca horario laboral y no laboral), y solo el 13% de la formación se realizó en horario no laboral.

Analizando la formación realizada por el personal que integra la cadena de liderazgo, tanto actividades formativas internas como externas, se puede concluir que el 44% del personal perteneciente a este grupo se formó durante 2019, siendo el 77% del mismo mujeres y el 23% hombres.

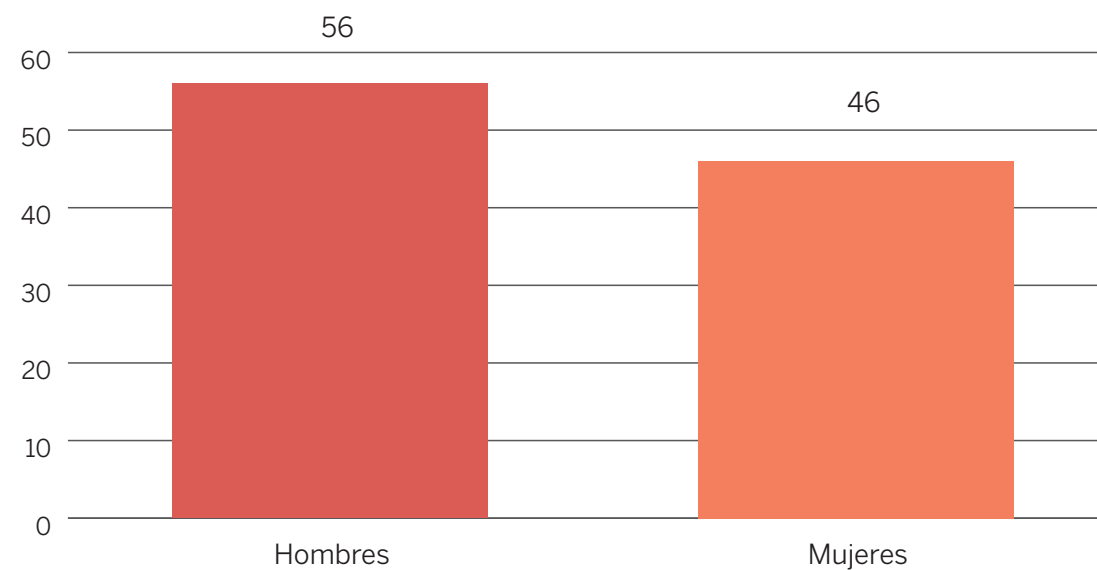
Unión de Mutuas busca conjugar la formación con la comodidad del equipo que la realiza, intentando evitar los desplazamientos y ayudando a conciliar la vida personal, familiar y laboral. El 45% de la formación realizada por el

personal que integra la cadena de liderazgo en 2019 fue presencial, mientras que el 55% restante fue formación *online*, por videoconferencia o de tipo teleformativo.

% Personal formado por sexo



Edad media del personal formado de la cadena de liderazgo



EQUIPO HUMANO

RETRIBUCIONES Y BENEFICIOS SOCIALES

Retribuciones

En Unión de Mutuas, las retribuciones al personal se determinan de acuerdo con lo establecido en el convenio colectivo sectorial.

De conformidad con lo previsto en el Real Decreto Ley 8/2010, de 20 de mayo, por el que se adoptan medidas extraordinarias para la reducción del déficit público, se produjo una minoración y posterior congelación de las retribuciones en el sector. Es por ello que, desde entonces, las retribuciones no pueden experimentar una variación con respecto al año anterior exceptuando lo que marcan cada año los Presupuestos Generales del Estado.

AÑO	INCREMENTO
2017	1%
2018	1,50 +0,25%
2019	2,25+0,25%

El salario mínimo interprofesional en el año 2019 fue de 12.600 euros anuales y el salario mínimo que corresponde al Grupo III-Nivel 8 ascendió a 13.656,778 euros anuales.

CATEGORÍA PROFESIONAL	SALARIO MENSUAL	SALARIO DIARIO	SALARIO ANUAL (x 17)
Grupo I-Nivel 1	2.129,762	70,992	36.205,954
Grupo I-Nivel 2	1.801,424	60,047	30.624,215
Grupo I-Nivel 3	1.535,170	51,172	26.097,891
Grupo II-Nivel 4	1.313,350	43,778	22.326,956
Grupo II-Nivel 5	1.144,719	38,157	19.460,221
Grupo II-Nivel 6	993,867	33,1239	16.895,745
Grupo III-Nivel 7	869,671	28,989	14.784,400
Grupo III-Nivel 8	803,340	26,778	13.656,778

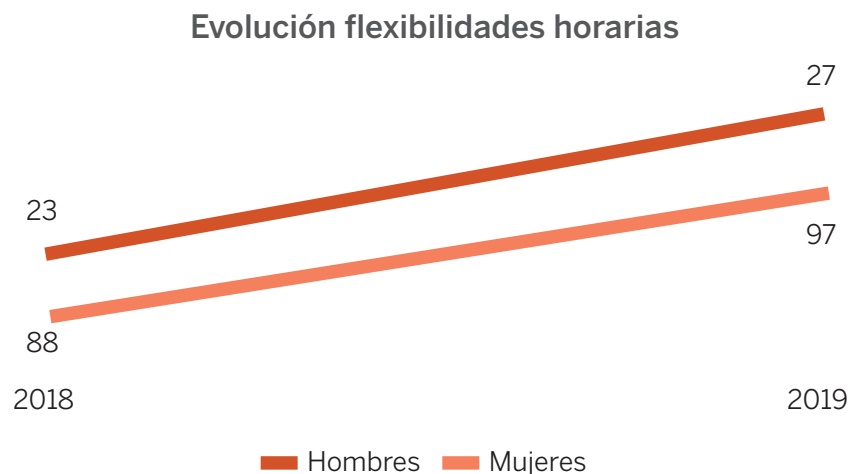
A 31 de diciembre de 2019, los contratos estables distribuidos por grupos muestran que los grupos más numerosos eran el 6 y el 4. Las retribuciones para el órgano superior de gobierno y la Alta Dirección están publicadas en la web, de acuerdo con la política de transparencia de Unión de Mutuas.

En el año 2019, los seguros de vida y de responsabilidad civil ascendieron a 216.594,29 € y los anticipos concedidos al personal alcanzaron los 157.285 €.

Beneficios sociales

Unión de Mutuas no establece diferencias entre trabajadores según su tipo de contrato a la hora de otorgar beneficios sociales, de modo que todo el equipo humano se puede acoger a los beneficios de trabajar en Unión de Mutuas. En octubre de 2019 se actualizó el documento con dichos beneficios, añadiendo nuevos permisos por fallecimiento de familiares y ampliando a 13 semanas el permiso de paternidad, una semana más de lo establecido legalmente.

En 2019 se solicitaron 3 permisos de paternidad (2 menos que en 2018); todos los trabajadores se incorporaron al finalizar la baja y disfrutaron de 9 semanas de permiso (en ese momento, una semana extra con respecto a la ley), con distribución flexible de las mismas. Respecto a las maternidades, en 2019 se produjo un descenso del 53%, ya que en 2018 hubo 13 maternidades y en 2019 solo 6. Este descenso en los nacimientos es acorde al descenso de la natalidad en España en los últimos años, en el que los datos indican que la edad media para ser madre se retrasa hasta los 31 años (la edad media de las mujeres de Unión de Mutuas es de 46 años). De las 6 maternidades de 2019, 4 se incorporaron al finalizar la baja (66,6%) y 2 de ellas se incorporaron después de disfrutar de una excedencia por cuidado de menor.

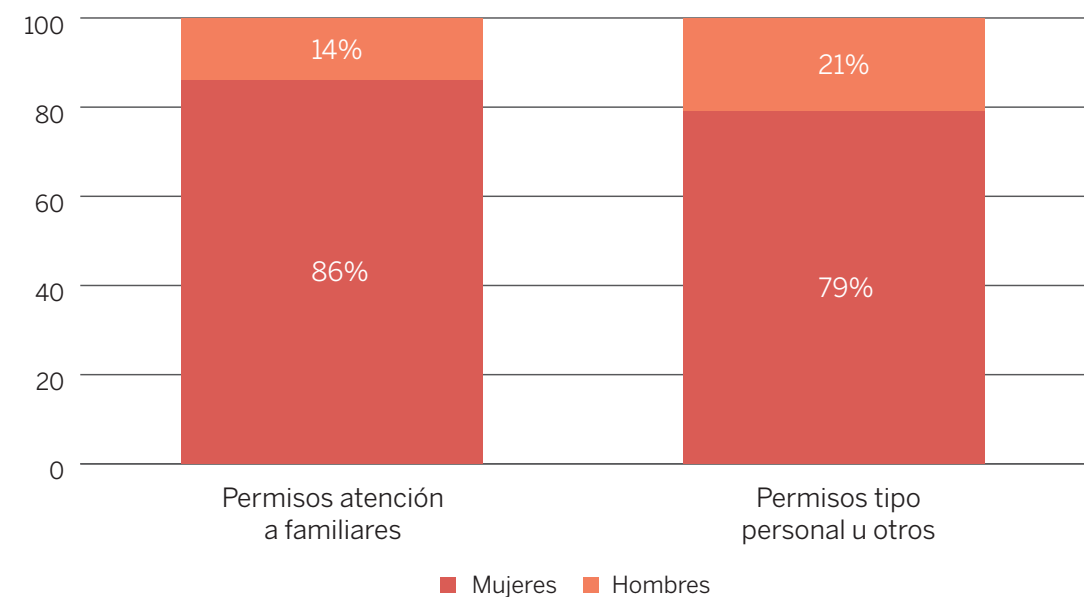
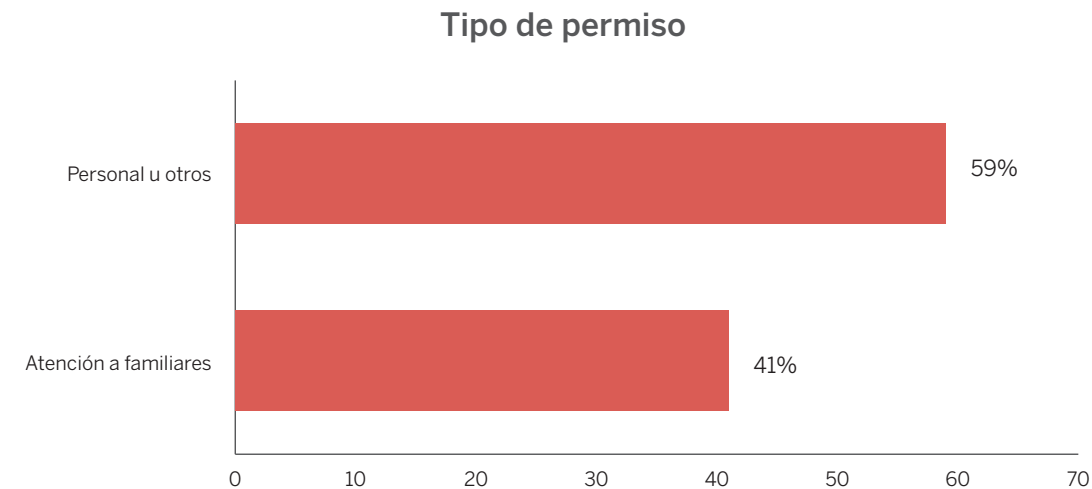


EQUIPO HUMANO

Entre los beneficios de trabajar en Unión de Mutuas se recoge la flexibilidad horaria, que facilita la adaptación de la hora de entrada y de salida. La flexibilidad horaria en el entorno del trabajo aumenta la satisfacción de los equipos, mejora el clima laboral y aumenta la productividad.

En 2019 se disfrutaron 124 flexibilidades horarias (que corresponden al 17% de la plantilla), siendo el 78% de las mismas solicitadas por mujeres. Destaca el hecho de que el 21% de las flexibilidades se concedieron a hombres, lo que supone que en la actualidad la conciliación de la vida personal, familiar y laboral ya no es tarea exclusiva de las mujeres y cada vez más los hombres valoran las empresas que ofrecen la posibilidad de tener un horario flexible. Comparando con los datos de 2018, en 2019 aumentaron tanto las flexibilidades solicitadas por mujeres como las solicitadas por hombres. Unión de Mutuas apuesta por seguir trabajando en conseguir la igualdad efectiva entre hombres y mujeres mediante la corresponsabilidad.

En 2019, se otorgaron 2.086 permisos. De este total, el 82% fueron solicitados por mujeres (recordemos que el 65% de la plantilla son mujeres). De los permisos concedidos, el 67% de los mismos no se recuperaron, como forma de reconocimiento por la implicación y la disponibilidad de los beneficiarios. En cuanto a la recuperación de los permisos, es flexible y se amolda a la responsabilidad de la persona, siempre en beneficio de la organización. El 100% de los permisos solicitados fueron concedidos.



De los permisos de 2019, el 41% se destinaron a la atención de familiares; son aquellos que principalmente están destinados al acompañamiento de familiares a asistencia médica (de todo tipo). Además de estos permisos médicos, en Unión de Mutuas se conceden otros como el permiso retribuido para salidas por emergencias para la atención de familiares, el permiso retribuido para llevar al hijo o hija a la escuela o guardería el primer día del curso escolar, el permiso para facilitar al personal la asistencia a festivales y representaciones de sus hijos e hijas en sus colegios, o el permiso retribuido de hasta 10 días laborales para el cuidado de personas dependientes.

EQUIPO HUMANO

El 70% de la plantilla solicitó en 2019 algún permiso, lo que indica la flexibilidad que se da a los equipos a la hora de solicitar permisos. Es de destacar que el 56% de los hombres solicitaron algún permiso.

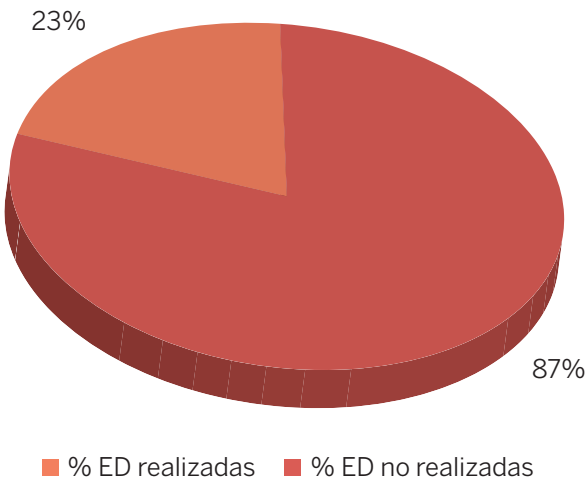
Tipo de permiso personal	Número	Porcentaje
Médico	657	55
Personal	320	27
Devolución de turnos	153	13
Reconocimiento	32	3
Formativo	26	2
Sindical	9	1
N.º total de permisos	1.197	100

Respecto a los permisos solicitados y concedidos de tipo “personal u otros” (los que la persona solicita para ella misma), el 55% de los mismos son para atender cuestiones médicas, mientras que el 27% son para atender diversas necesidades y por distintos motivos.

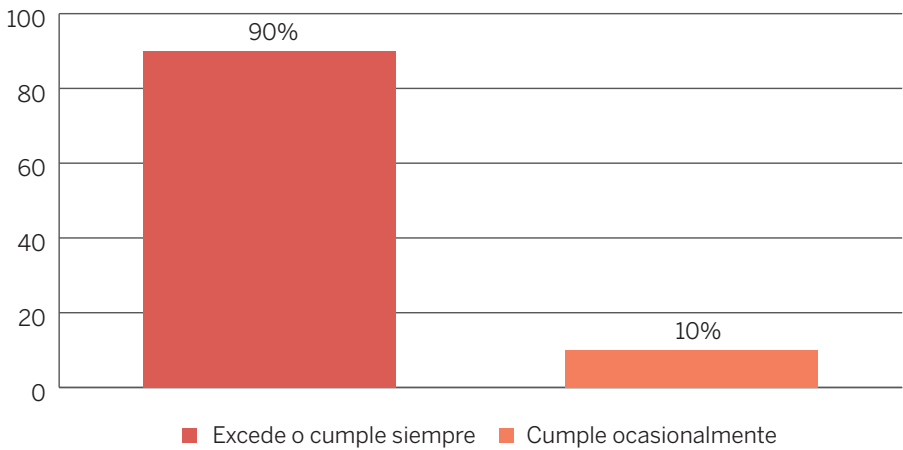
Evaluación del desempeño

En 2019 se hizo al 87% de la plantilla la evaluación del desempeño referente al ejercicio 2018. El 90% de las evaluaciones dieron como resultado “excede” o “cumple siempre”, mientras que en ninguna se obtuvo como resultado “no cumple”. El resultado medio de la evaluación del desempeño correspondiente a 2018 fue “cumple siempre”.

Porcentaje de evaluaciones del desempeño realizadas



Resultado de la evaluación del desempeño 2018



Respecto a las competencias, las mejor puntuadas fueron el “conocimiento de tareas y capacidad de asimilación”, la “adaptación al cambio / flexibilidad” y la “orientación al cliente”.

Para la evaluación del desempeño referente a 2018, se digitalizó el procedimiento a través de la aplicación Gesmutua, en donde el evaluado completa un cuestionario, el evaluador completa otro y finalmente se completa el cuestionario de la entrevista final. De este modo, se potencia la participación de la persona evaluada y los evaluadores pueden visualizar los resultados de las evaluaciones de su equipo, así como sacar informes sobre los diferentes apartados que incluye la evaluación.

EQUIPO HUMANO

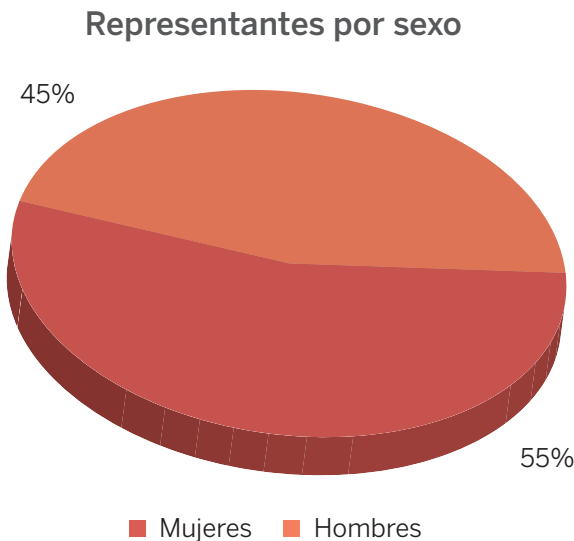
RELACIONES EMPRESA / TRABAJADORES

En las relaciones empresa – trabajadores se aplica en Unión de Mutuas lo dispuesto en el Estatuto de los Trabajadores, el convenio colectivo del sector de mutuas y las demás normas de obligado cumplimiento.

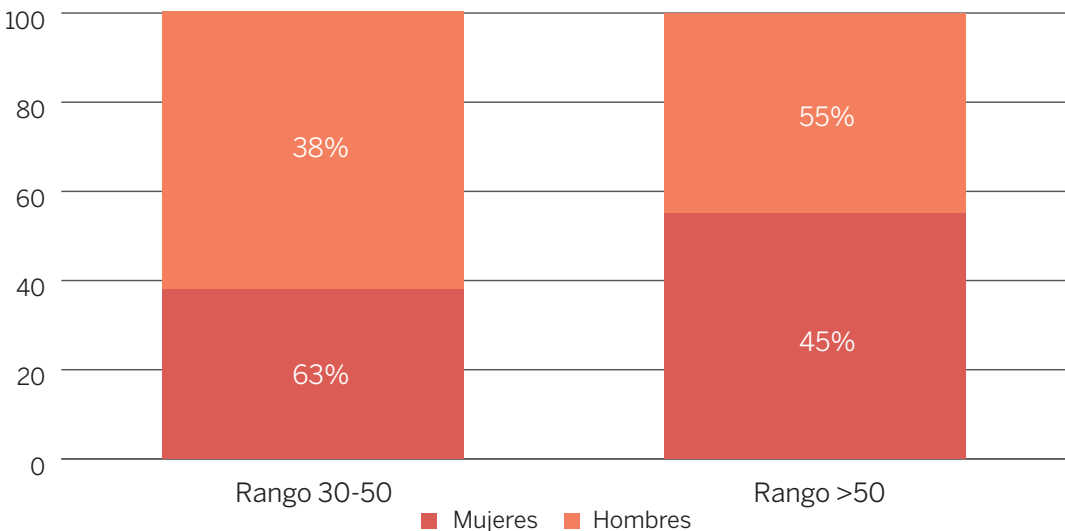
Todo el personal está cubierto por el convenio colectivo y se mantienen los periodos de preaviso legalmente establecidos; para los grupos profesionales 0, I y II un mes; para los grupos III y IV, 15 días.

En 2019 hubo elecciones en los centros de Barcelona, en la sede central de la Mutua, el ITUM, la provincia de Castellón, Paterna y la provincia de Valencia (no correspondían elecciones en los restantes centros).

Como resultado de las elecciones, se incrementó el porcentaje de mujeres en el Comité de Empresa.



Representantes por edad-sexo



Composición del Comité de Empresa a 31 de diciembre 2019

N.º de representantes:

Alcoy	1
Barcelona	3
Castelló-central	9
Castelló-ITUM	9
Castellón interprovincial	5
Valencia interprovincial	9
Paterna	5
Madrid	3
Total	44

Unión de Mutuas cuenta con cinco Comités de Seguridad y Salud formados por representantes de la empresa (designados de prevención) y representantes de los trabajadores (delegados de prevención). El número de representantes por comité varía en función del número de trabajadores.

Los comités se organizan por centros, en el caso de los centros más grandes, que disponen de comité propio, o son agrupaciones provinciales de centros más pequeños.

- ▶▶ Sede central de Castelló: 2 delegados y 1 delegada, y 1 designado y 2 designadas.
- ▶▶ ITUM: 2 delegados y 1 delegada, y 2 designados y 1 designada.
- ▶▶ Centro de Paterna: 1 delegado y 1 delegada, y 2 designadas.
- ▶▶ Provincia de Castellón: 1 delegado y 1 delegada, y 1 designado y 1 designada.
- ▶▶ Provincia de Valencia: 2 delegados y 1 designado y 1 designada.

Hay, además, centros sin Comités de Seguridad y Salud que tienen representación en ellos:

- ▶▶ Centro (Madrid, Pamplona y Ciudad Rodrigo): 1 delegado, 1 representante de la empresa.
- ▶▶ Cataluña (todos los centros catalanes): 1 delegado, 1 representante de la empresa.

La misión de los comités es la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos, participando en la puesta en marcha y elaboración de los programas de prevención, analizando los daños en la salud de los trabajadores para proponer las medidas preventivas oportunas, informando de las actuaciones realizadas por el SPP, etc. Para ello se reúnen periódicamente.

COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Unión de Mutuas ha facilitado siempre la comunicación y el diálogo con su equipo humano, con el afán de conocer sus inquietudes y opiniones, promover la participación activa de todas las personas y mantener el mejor ambiente de trabajo posible.

Para conseguir estos objetivos dispone de distintas vías de comunicación. En este sentido, cumplen un importante papel las herramientas informáticas, en constante desarrollo. La estrategia adoptada en relación con ellas ha sido la de integrar aplicaciones y utilidades bajo un único paraguas que permita interactuar en todos los escenarios de la Mutua.

Encuestas de opinión

Las encuestas al personal son bienales, anónimas y voluntarias.

En 2018 se había hecho una encuesta de opinión, por lo que en 2019 no correspondía hacerla. Como en años anteriores, la participación había sido elevada, de un 85%. Un 84% de quienes participaron en la encuesta se mostraron satisfechos, lo que supone un aumento de tres puntos porcentuales en la satisfacción con respecto a la encuesta de 2016. El índice de implicación, en cambio, se mantuvo como ese año, en el 73%.

A partir de los resultados obtenidos en la encuesta de opinión de 2018, en 2019 se puso en marcha un plan de difusión de resultados. Se hizo una primera difusión al Comité de Gestión, con un informe de resultados y áreas de mejora a trabajar y al Comité de Dirección.

A lo largo del mes de mayo de 2019, toda la plantilla obtuvo los resultados por correo electrónico de sus agrupaciones y en esta ocasión, se creó un correo interno, lamutuaopina@uniondemutuas.es, para poder hacer sugerencias para mejorar el clima laboral en cada una de las agrupaciones.

Además, en el mes de junio, el Proceso de Gestión de Recursos Humanos mantuvo reuniones con los diferentes líderes de proceso para trabajar los resultados, establecer proyectos y/o acciones de mejora a nivel global y en cada una de las agrupaciones. A finales de 2019, se visitaron todos los centros y se vieron los resultados con los responsables de los mismos, además de comentar los resultados de la evaluación del desempeño realizada en el 2019.

Portal Trabajador/a

Durante 2019 se mejoró el Portal Trabajador/a, alojado en la herramienta informática GesMutua. Las mejoras se centraron, en esta ocasión, en aunar y unificar la gestión de una serie de datos, lo que se tradujo en mejoras en la información que es visible por cada usuario, como, por ejemplo, los episodios médicos, los fichajes diarios, la gestión de los permisos, etc.

GesBuzón

Unión de Mutuas dispone de una aplicación diseñada para el registro y gestión de reclamaciones y quejas por un lado, y solicitudes, sugerencias y agradecimientos por otro, tanto internos como externos. Esta aplicación constituye un importante canal de comunicación y participación para la plantilla.

Vigilancia tecnológica y generación de ideas

Las ideas que recibe el Área de I+D+i a través de GesBuzón o por cualquier otro medio son estudiadas y, si se consideran adecuadas y resultan viables, se introducen en el Banco de ideas como proyectos para su desarrollo. En 2019 entraron en el banco 13 ideas, de las que pasaron a anteproyecto 12, una menos que el año anterior.

Dentro del Área de I+D+i, hay un Equipo de Vigilancia que capta, analiza, difunde y recupera información sobre hechos que pueden ser relevantes para la organización por implicar una oportunidad o una amenaza para ella. El equipo elabora y difunde boletines sobre asuntos de interés en el ámbito sanitario, información sobre seguridad y salud laboral, cuestiones relacionadas con los servicios a clientes y noticias del entorno sectorial. En 2019, el equipo elaboró y publicó 48 boletines.

Equipos de mejora

Los equipos de mejora se crean para identificar puntos fuertes y áreas de mejora y proponer y, en su caso, abordar, nuevos proyectos. Para que aporten una visión amplia e interdisciplinar, se integran en ellos personas de diferentes procesos.

Pueden ser de proceso, de subproceso y “ad hoc” (específicos). Estos últimos son grupos de trabajo creados para desarrollar un proyecto o una tarea concreta, formados por personas seleccionadas por sus conocimientos en relación con el contenido de cada proyecto. Todos estos equipos fomentan la participación y la implicación en Unión de Mutuas, potenciando la eficiencia y el compromiso y propiciando el desarrollo de acciones de mejora para el avance de los objetivos de la Mutua.

En 2019 había 62 equipos, en los que participaba algo más del 25% de la plantilla.

Comunicación interna

La comunicación interna en Unión de Mutuas se apoya en las circulares internas, el boletín interno (UM Digital), la intranet corporativa (Ágora) y las conocidas como reuniones de segundo nivel. Estas herramientas sirven para desplegar a la plantilla información de la Dirección de la organización o de los distintos procesos y promover la cultura corporativa, el respeto a la diversidad, a la sostenibilidad medioambiental, la adopción de hábitos saludables...

Canales de comunicación interna

Comunicación horizontal

Comité de Dirección

Comité de Gestión

Reuniones de seguimiento de procesos

Comunicación ascendente y descendente

Reuniones de equipos de proceso, subproceso y equipos ad hoc

Reuniones de segundo nivel

Reuniones con la línea jerárquica

Entrevistas individuales

GesBuzón

Reuniones con responsables de centro (RR. HH.)

Correos electrónicos (Dirección, Comisión de Igualdad, mediador, Grupo de Apoyo Psicosocial, Comunicación Interna, Formación, Servicio de Prevención Propio, I+D+i...)

Comunicación ascendente

Encuestas de opinión

Comunicación descendente

Revista interna UM Digital

Ágora (intranet corporativa)

Circulares internas

Reuniones informativas

Folleto informativos

Comunicados de la Dirección a la plantilla

Jornadas específicas sobre temas de interés

Tablones de anuncios

EQUIPO HUMANO

La comunicación en la Mutua se produce horizontal y verticalmente, de forma descendente y ascendente.

Cualquier trabajador o trabajadora puede acceder a la información que se transmite a través de *Ágora*, de *UM Digital* y de las circulares, ya que quienes por su puesto de trabajo no necesitan ordenador (como el personal de apoyo dedicado a labores de mantenimiento o limpieza) disponen de uno, denominado *punto de información Mutua* (PIM), en cada centro.

La información institucional y la situación de Unión de Mutuas, además, se trasladan, de un modo directo y personal en las conocidas como *reuniones de segundo nivel*.

El Comité de Dirección celebra reuniones periódicas en las que aporta la información de mayor relevancia de la gestión realizada por cada proceso. A las reuniones asisten todos los líderes de proceso y los responsables territoriales de gestión. Estos últimos difunden la información recibida a los responsables de centro de su territorio quienes, por su parte, informarán al personal de su centro; en la sede central, los líderes de proceso despliegan la información al personal a su cargo. Las reuniones de despliegue son las llamadas *reuniones de segundo nivel*.

Grupo de Apoyo Psicosocial

El Grupo de Apoyo Psicosocial se creó en 2011 para orientar y apoyar a personas que pudieran estar en situaciones difíciles o que habitualmente deban superar especiales dificultades. Este grupo dispone de una cuenta de correo electrónico abierta a toda la plantilla que recibe una psicóloga y tiene, por tanto, garantía plena de confidencialidad.

En 2019 organizó un ciclo de conferencias sobre el cáncer para facilitar información a las personas que padecen cáncer y sus familiares sobre la forma de abordarlo desde distintas perspectivas.

Gestión del conocimiento

En 2017 se había puesto en marcha un proyecto que perseguía mejorar la gestión del conocimiento en la Mutua.

El proyecto comenzó con la definición del modelo de gestión del conocimiento de la Mutua, marco de referencia para las acciones del proyecto. Después se diseñó un modelo de comunidades de práctica, creándose

una de contingencias profesionales, otra de contingencias comunes y una tercera de gestión de prestaciones y gestión jurídica. Como apoyo de estas comunidades de práctica y para el proyecto en general se creó también el denominado “Grupo 0”. En la última fase del proyecto se trabajó para identificar el conocimiento crítico en la organización y crear dinámicas para su sistematización.

Como resultado del proyecto, las comunidades de práctica generaron boletines de vigilancia tecnológica de sus respectivos dominios de conocimiento; se crearon libros de conocimiento de personas con conocimientos críticos en la Mutua; y se abrió un espacio para el proyecto en la intranet. En él se puede consultar el mapa de conocimiento de Unión de Mutuas, un directorio de personas de referencia por dominios de conocimiento, un repositorio de buenas prácticas y lecciones aprendidas, documentación del modelo y los correos de contacto de los equipos existentes.

Los productos de conocimiento del espacio dedicado a este proyecto en la intranet de la Mutua incluyen materiales muy diversos, desde vídeos de macroseSIONES sanitarias a un póster de alimentación saludable en relación con los pacientes hospitalizados, infografías sobre la epicondilitis, las impugnaciones de alta, talleres de raquis...

Empresa Saludable

De la información sobre la gestión del equipo humano en Unión de Mutuas, puede concluirse que esta gestiona la salud de los trabajadores y las trabajadoras desde un enfoque integral e integrado y considera la salud como una cuestión estratégica y transversal, presente en todas sus políticas, como manifestara la directora general de Trabajo y Bienestar Laboral y directora del Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo en la presentación de la guía *Organizaciones saludables, nuestra experiencia*, publicada por la Mutua en 2018. Con esta guía, Unión de Mutuas quiso compartir su experiencia a la hora de implantar un modelo de Empresa Saludable que pudiera servir a otras organizaciones para las que la promoción y protección de la salud de sus empleados sea una cuestión prioritaria.

En dicha guía se explica la puesta en marcha del plan de salud de la empresa y de los cuatro principales proyectos en que se apoya: el *Plan de Salud Cardiovascular*, el *Proyecto de Movilidad Segura y Responsable*, el *Proyecto de Prevención de los Trastornos Musculoesqueléticos* y el *Proyecto Emoción.es* de bienestar emocional.

Estos proyectos se habían iniciado en 2014 y los tres primeros estaban prácticamente concluidos en 2019. En el marco de *Emoción.es*, sin embargo, se desarrollaron distintas acciones formativas en 2019. Se realizaron talleres para mejorar el conocimiento de los factores de riesgo psicosocial implicados en la salud del personal, mejorar el bienestar de las personas y su capacidad de regular emociones y prevenir la incidencia de factores de riesgo psicosocial. Con estos talleres, continuación de la labor iniciada en 2017 con la puesta en marcha del proyecto, y que aún seguirían concluido el año 2019, se consiguió mejorar las dimensiones críticas identificadas en la evaluación de riesgos psicosociales.

Así, en la encuesta de riesgos psicosociales de 2019, tras la implantación de las acciones del Proyecto *Emoción.es*, el porcentaje de riesgo en la dimensión “demandas psicológicas” se redujo a algo menos de la mitad, quedando en un 23,1%.

El equipo encargado de la implementación de *Emoción.es* realizó otras acciones formativas e informativas, participando activamente en la elaboración del calendario para el siguiente ejercicio, con mensajes destinados al fomento de hábitos saludables bajo el lema “Bienestar es estar bien”.



10

Tramitadores RED

Los tramitadores RED sirven de enlace entre Unión de Mutuas y sus empresas mutualistas y trabajadores por cuenta propia adheridos. Es por ello que forman parte de los grupos de interés de la entidad.

El trato a quienes trabajan en las asesorías es directo y próximo. Unión de Mutuas les aporta información de utilidad para trabajar de forma ágil y eficiente: información relacionada con sus empresas clientes (accidentes, contingencias comunes, estudios de siniestralidad...) y novedades, particularmente novedades legislativas, así como el Boletín de Información Preventiva BIP. Unión de Mutuas facilita esta información mediante correos electrónicos y a través del área específica para los asesores de Mutua On Line.

Mutua On Line es un servicio alojado en la página web de Unión de Mutuas, con un espacio propio para las asesorías. Este espacio dispone de un servicio de avisos y alertas que facilita información, entre otras cosas, sobre procesos de incapacidad temporal de trabajadores en situación de pago delegado y deducciones que les corresponden.

En 2019, la plataforma fue objeto de distintas mejoras para todos sus usuarios, incluyendo los tramitadores RED: un nuevo sistema para la tramitación de los partes de accidentes, cambios en la gestión de la información de salud laboral y absentismo por centros de trabajo, avisos en tiempo real de los procesos de baja por contingencias profesionales, nuevos avisos por resoluciones del INSS, asistencias no laborales o accidentes rechazados, etc.

También en 2019 Unión de Mutuas organizó jornadas informativas en diferentes centros, en materias de interés para los tramitadores RED mutualistas, en materias de gestión de prestaciones de la Seguridad Social.



Proveedores



PROVEEDORES

Unión de Mutuas, como todas las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, está sujeta a la normativa de contratación pública. Ello comporta la sujeción a lo dispuesto la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

A los efectos de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, y según lo dispuesto en el art. 3 de la misma, las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social forman parte del sector público, considerándose poderes adjudicadores. Por ello, los contratos que Unión de Mutuas celebra se califican, de acuerdo con las normas contenidas en la citada ley, como:

- ▶▶ Contratos de obras.
- ▶▶ Contratos de suministro.
- ▶▶ Contratos de servicios.
- ▶▶ Contratos mixtos (aquellos que contienen varios de los mencionados anteriormente).

La sujeción a la normativa mencionada implica la obligación de establecer un marco de relaciones con los proveedores que respete el principio de igualdad, con observancia estricta de los principios informadores de la contratación pública: libertad de acceso a las licitaciones, publicidad, transparencia de los procedimientos, no discriminación e igualdad de trato entre los candidatos, así como estabilidad presupuestaria y control del gasto, salvaguardando la libre competencia y la selección de la oferta con la mejor relación calidad-precio.

Pero, adicionalmente, en los documentos de contratación del sistema de gestión de Unión de Mutuas se incluye la necesidad de incorporar alguna cláusula de carácter social, laboral, medioambiental y ético en los pliegos de condiciones que han de cumplir los proveedores, orientada a la racionalización de recursos para la promoción de la sostenibilidad, el buen gobierno y la responsabilidad social.

Se dispone asimismo de un documento por el que los proveedores deben declararse conocedores del *Código Ético y de Conducta* de la Mutua (desde 2020, *Código Ético y de Buen Gobierno*) y en virtud del cual asumen una serie de obligaciones acordes con el espíritu del mismo.

El procedimiento establecido en Unión de Mutuas pretende que las compras y contrataciones, teniendo en cuenta, siempre y en todo caso, lo establecido en la Ley de Contratos del Sector Público, se realicen con aquellos proveedores que aseguren la calidad de los productos o servicios suministrados, valorando además su forma de gestionar el medioambiente, la seguridad y salud de sus trabajadores y su responsabilidad social, y garantizando la confidencialidad de los datos que pudieran llegar a conocer con ocasión de la prestación de un servicio.

Los principales proveedores de Unión de Mutuas son los que facilitan material de asistencia sanitaria, los proveedores de asistencia sanitaria (vía concertados), los de mantenimiento y gestión de instalaciones y los de servicios auxiliares relacionados con la actividad de la Mutua.

Unión de Mutuas evalúa a sus proveedores teniendo en consideración eventuales incidencias relacionadas con el producto, sus plazos de entrega, su estado o cualquier otra cuestión. Además, evalúa en función de su facturación a la Mutua a los proveedores más significativos, que representan

PROVEEDORES

en conjunto el 80% del gasto total, abordando características de gestión, estabilidad presupuestaria, disposición o no de sistemas de gestión de calidad, responsabilidad social, medioambiental, seguridad y salud en el trabajo...

Las licitaciones derivadas de las necesidades planteadas en la organización se publican en el *Portal de Transparencia* de la web corporativa, alojado a su vez en la Plataforma de Contratación del Sector Público, quedando así garantizados los plazos y la igualdad de trato hasta la adjudicación del contrato.

Anualmente, Unión de Mutuas cumple con el deber de informar y rendir cuentas de los contratos que formaliza al Tribunal de Cuentas, con estricta observancia del principio de legalidad.

Los datos de contratación de 2019 son los siguientes:

En relación con los contratos menores, en 2019 se tramitaron un total de 41 expedientes, de los cuales resultaron desiertos o anulados 4. Por lo tanto, se adjudicaron un total de 37 contratos, de los cuales 19 se adjudicaron a personas físicas o jurídicas de la Comunidad Valenciana, lo que supone un 51,35% de los contratos menores formalizados. De ellos, un 42,10% corresponden a proveedores de la provincia de Castellón y un 57,90% a proveedores de la provincia de Valencia.

Respecto a los expedientes de contratación cuya tramitación y adjudicación se llevó a cabo conforme a los procedimientos establecidos en la Ley 9/2017, en 2019 se tramitaron un total de 187 expedientes (varios de ellos formados por diferentes lotes), de los cuales resultaron desiertos o anulados un total de 41 expedientes o contratos, quedando 3 pendientes de adjudicación. Por ello, en el periodo 2019 se tramitaron/formalizaron 203 contratos, de los cuales, se formalizaron con personas físicas o jurídicas de la Comunidad Valenciana 96 contratos, lo que representa un 47,29% del total de los contratos, correspondiendo un 41,66% a proveedores de la provincia de Castellón, un 48,95% a proveedores de la provincia de Valencia y un 9,39% a proveedores de la provincia de Alicante.

	Contratos menores			Expedientes de licitación		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Empresas de Castelló y provincia	113	35	8	27	31	40
Empresas de Valencia y provincia	52	21	11	28	39	47
Empresas de Alicante y provincia	3	0	0	9	8	9
Total	168	56	19	64	78	96



Alianzas y partners

ALIANZAS Y PARTNERS

La mejora de sus servicios, la contribución a un mayor bienestar social y a la sostenibilidad del sistema de la Seguridad Social son los principales motivos por los que Unión de Mutuas establece alianzas y convenios con otras mutuas, universidades de su entorno, institutos tecnológicos sectoriales, etc.

Entre las alianzas de Unión de Mutuas tienen una especial relevancia las establecidas con otras mutuas del sector, ya que con ellas facilita a sus mutualistas el acceso a servicios en poblaciones en las que no tiene centros propios.

Unión de Mutuas forma parte, asimismo, de AMAT, Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo y, en 2019, firmó convenios de colaboración con dos mutuas: Fremap y Maz.

Además, Unión de Mutuas es copropietaria y participa en la gestión del Hospital Intermutual de Levante (HIL). Contribuye al sostenimiento del HIL de acuerdo con su cuota de participación, un 11,10%, y con las disposiciones del Ministerio de Trabajo y Economía Social. Entre los vocales de la Junta de Gobierno del HIL figura un representante de la Dirección Gerencia de Unión de Mutuas.

HOSPITAL INTERMUTUAL DE LEVANTE

El Hospital Intermutual de Levante (HIL) es un centro mancomunado de mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, creado para la prestación de asistencia sanitaria a personas que hayan sufrido un accidente de trabajo en el ámbito de la Comunidad Valenciana. Está situado en San Antonio de Benagéber, localidad próxima a Valencia. Ofrece una amplia cartera de servicios médicos y quirúrgicos, particularmente en Cirugía Plástica, Ortopédica, Traumatológica y Rehabilitación, especialidades básicas en la asistencia de los accidentes laborales del colectivo de trabajadores protegidos por las mutuas que participan de la propiedad y gestión del centro.

En 2018 puso en marcha su plan estratégico 2018-2020, con tres ejes: satisfacción del paciente, satisfacción del empleado y satisfacción de las mutuas, y los siguientes objetivos:



De los datos de gestión de 2019, destacamos los siguientes.

Datos económicos*

	2017	2018	2019	% 2019 vs. 2018
Total ingresos	29.726	30.788	35.171	+ 14,24%
Total gastos	27.500	28.454	32.851	+ 15,45%
Resultado	2.226	2.334	2.320	

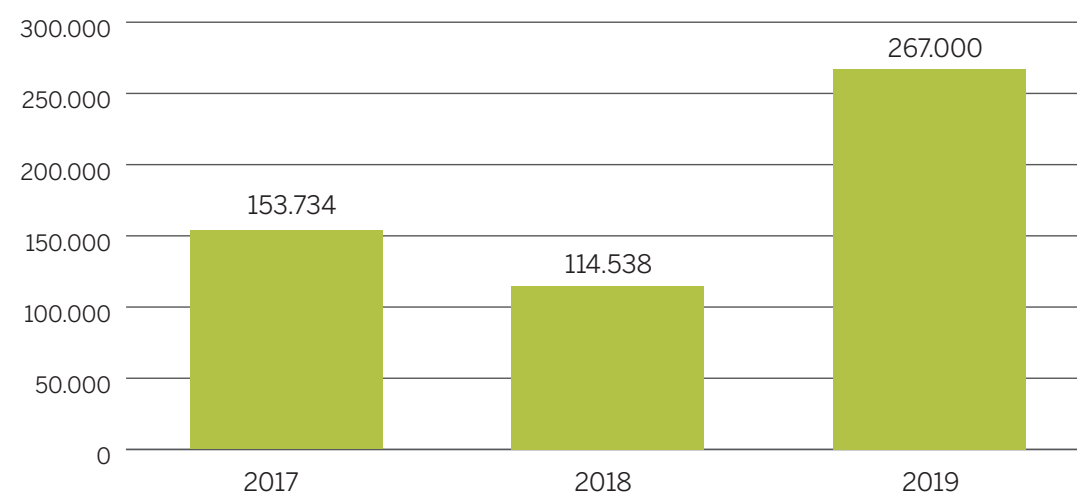
* Datos en miles de euros.

Ejecución del presupuesto de gastos. Diciembre

CAPÍTULOS Y ARTÍCULOS	Total crédito presupuestario	Obligaciones reconocidas	Presupuesto al 31.12.19	Desviación miles €	Desviación%
1 GASTOS DE PERSONAL	16.224	15.700	16.224	-524,36	-3,23%
13 Laborales	12.470	12.236	12.470	-234,33	-1,88%
16 Cuotas, prestaciones y gastos sociales a cargo del empleador	3.754	3.464	3.754	-290,02	-7,73%
19 Obligaciones ejercicios anteriores	0	0	0	0,00	-
2 GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	16.586	16.116	16.586	-469,38	-2,83%
20 Arrendamientos y cánones	54	119	54	64,55	118,48%
21 Reparaciones, mantenimiento y conservación	574	894	574	319,65	55,67%
22 Material, suministros y otros	9.934	11.644	9.934	1.709,84	17,21%
23 Indemnizaciones por razón del servicio	53	55	53	2,01	3,82%
25 Asistencia sanitaria con medios ajenos	5.971	3.405	5.971	-2.565,43	-42,97%
6 Inversiones reales	1.206	1.060	1.206	-145,44	-12,06%
62 Inversión nueva asociada al funcionamiento operativo de los servicios	1.206	1.060	1.206	-145,44	-12,06%
TOTAL GASTOS	34.016	32.877	34.016	-1.139,18	-3,35%

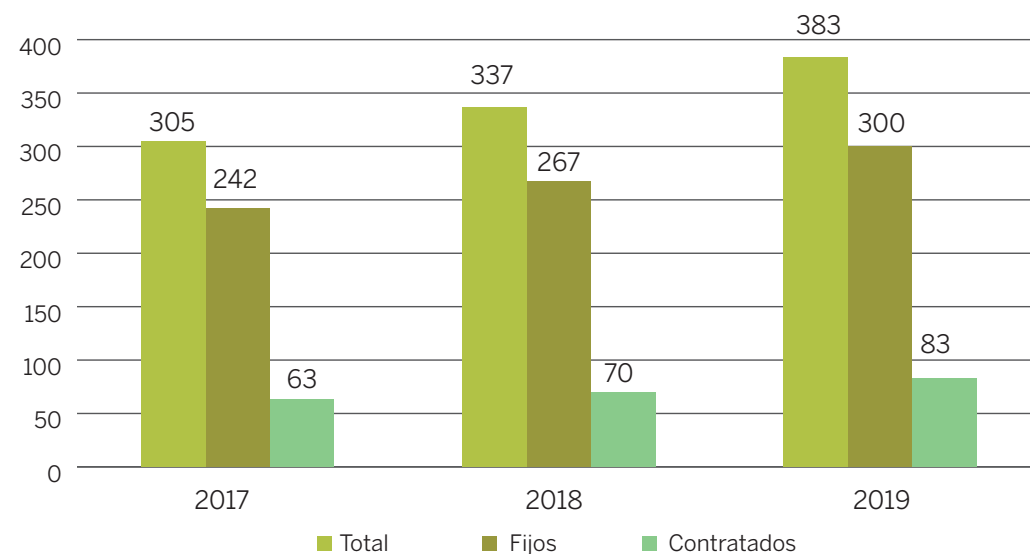
Sostenibilidad económica

Resultados consolidados



Recursos humanos

Plantilla: personal fijo y contratado



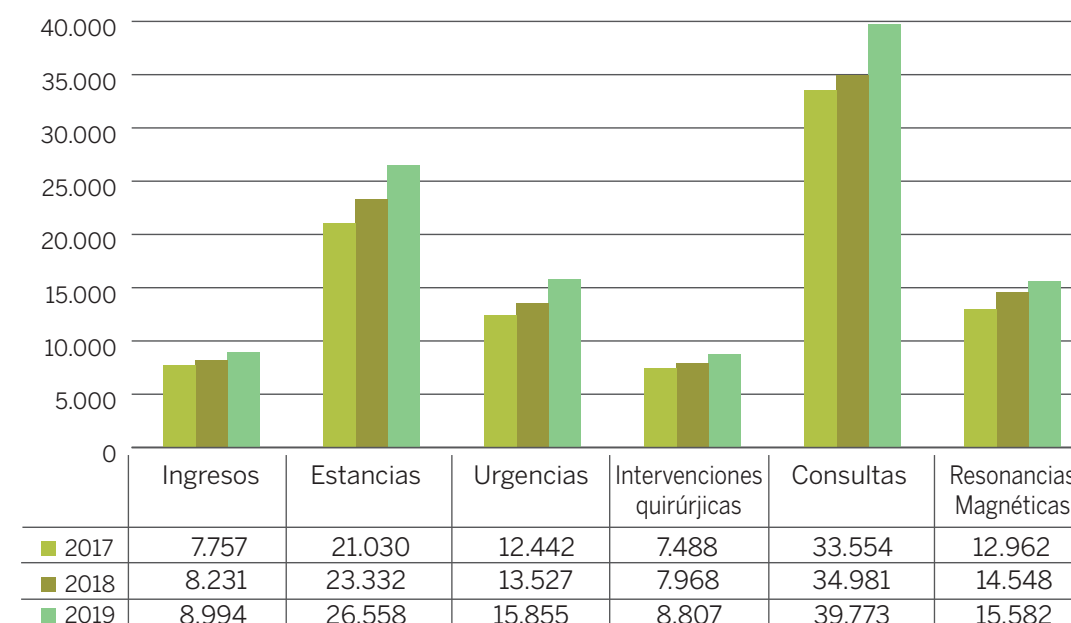
Personal y absentismo:

	Accidentes de trabajo			Contingencias comunes		
	2018	2019	Diferencia	2018	2018	Diferencia
N.º trabajadores	337	383	46	337	383	46
Tasa de incidencia *	0,30	0,00	-0,30	2,38	2,87	0,49
Absentismo%	0,04	0,26	-0,22	3,35	2,23	-1,12

*por 100 empleados

Absentismo	2017	2018	2019
Accidentes de trabajo	0,61	0,04	0,26
Contingencias comunes	1,61	3,35	2,23
Total	2,22	3,39	2,49

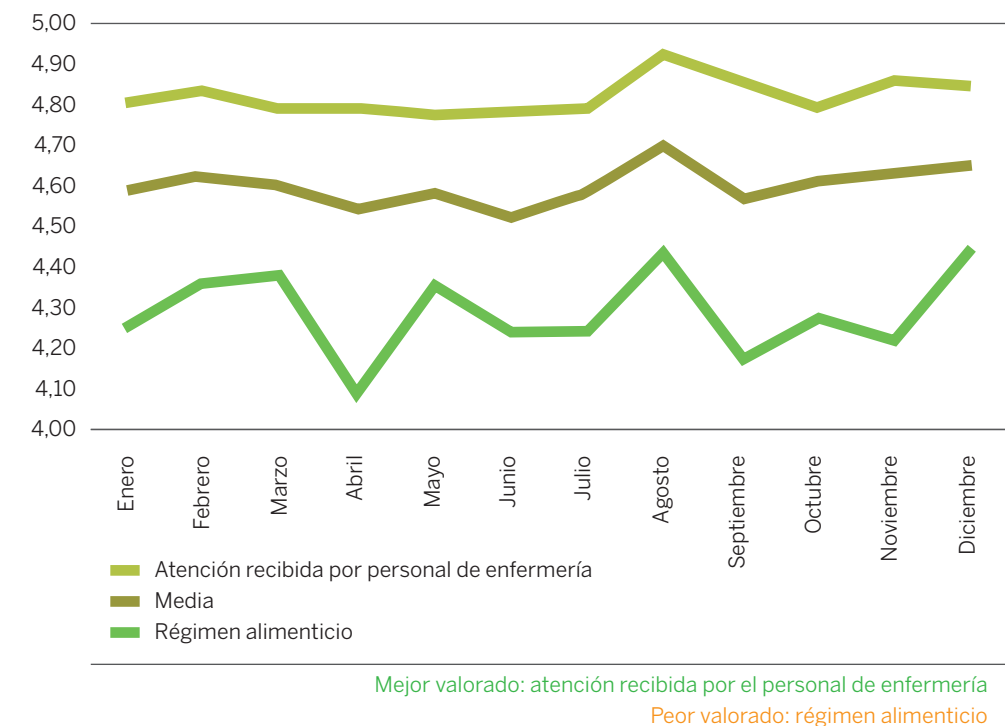
Datos asistenciales



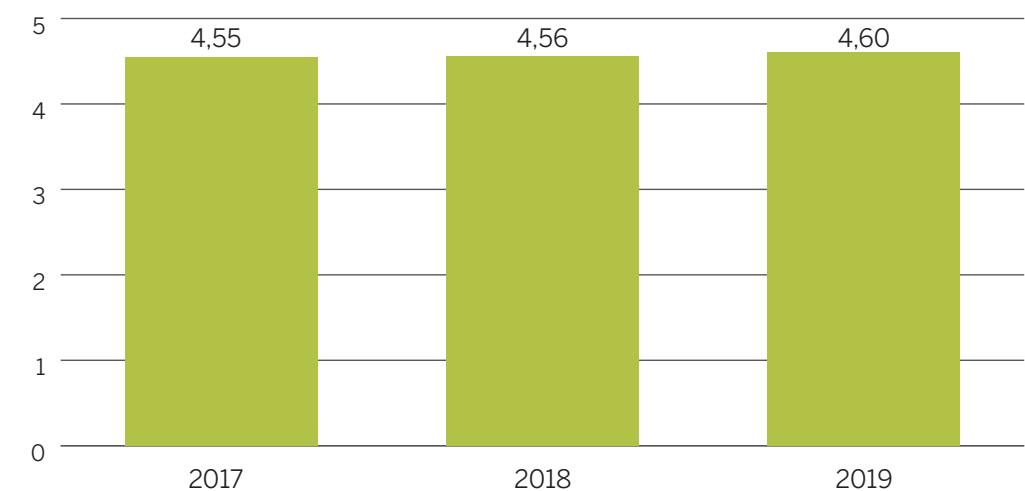
Encuestas de satisfacción

El resultado de las encuestas de satisfacción se sitúa en 2019, como en los años anteriores, en niveles altos, aunque con un ligero descenso con respecto a 2017, quedando en el 4,55 sobre 5. El aspecto mejor valorado fue la atención recibida por el personal médico y, el peor, el régimen de comidas.

Pregunta	Valoración 2019	Valoración 2018	Diferencia 2018 vs. 2019
Atención recibida por personal auxiliar	4,80	4,76	0,04
Atención recibida por personal de admisión	4,72	4,69	0,03
Atención recibida por personal de enfermería	4,81	4,75	0,06
Atención recibida por personal médico	4,80	4,80	0,00
Cómo valora la accesibilidad del hospital	4,45	4,42	0,03
Cómo valora los medios tecnológicos	4,55	4,55	0,00
Ha recibido instrucciones claras al alta	4,68	4,65	0,03
Ha sido correctamente informado	4,68	4,64	0,04
Los tiempos de espera han sido adecuados	4,38	4,31	0,07
Valoración global del hospital	4,62	4,60	0,02
Valore el mobiliario y confort	4,43	4,39	0,04
Valore el régimen alimenticio	4,28	4,24	0,04
Valore la limpieza	4,58	4,56	0,02
Valore el servicio telefónico	4,58	4,53	0,05
Total	4,60	4,56	0,04



Satisfacción media



A photograph of the Aurora Borealis (Northern Lights) in shades of green and blue, dancing over a snowy, mountainous landscape under a starry night sky.

13

Unión de Mutuas y la sociedad

**Derechos humanos,
Pacto Mundial y ODS**

UNIÓN DE MUTUAS Y LA SOCIEDAD

UNIÓN DE MUTUAS Y LA SOCIEDAD

En sus relaciones con la sociedad, Unión de Mutuas tiene presentes los valores y normas que guían su actuación con sus restantes grupos de interés, partiendo del respeto a la dignidad de todas las personas.

Unión de Mutuas busca el diálogo y la comunicación con la sociedad a través de distintos canales de comunicación. Entre estos canales, ocupa un lugar destacado su página web www.uniondemutuas.es. En 2019, la web de Unión de Mutuas recibió 501.923 visitas, con un notable incremento respecto al año anterior, en que se registraron 407.341 visitas: algo más de un 23%. Dada la importancia de la información sobre los centros de la Mutua en la web, en 2019 se ampliaron las visitas virtuales a centros de la entidad, poniendo a disposición de las personas interesadas la posibilidad de conocer un tercio de los centros de Unión de Mutuas de manera virtual.

También constituyen una importante fuente de información las memorias de responsabilidad social, elaboradas desde 2007 en el marco del modelo GRI. Las memorias se difunden tanto en la página web de Unión de Mutuas como en páginas externas: el Portal de la Responsabilidad Social del Ministerio de Trabajo y Economía Social, la web de GRI, la web del Pacto Mundial y el portal RSCat de la Generalitat de Catalunya.

Entre los documentos que Unión de Mutuas pone a disposición de toda la sociedad se encuentran sus planes de igualdad, accesibles, asimismo, en el portal de la Red DIE, del Ministerio de Igualdad, y en el Registro de planes de igualdad de la Generalitat de Catalunya. Esta es una forma de contribuir a la promoción fuera de la Mutua de un aspecto que siempre ha sido esencial para esta, un aspecto que en los últimos años se fue abordando desde la perspectiva más amplia de la diversidad.

En relación con la diversidad, cabe mencionar que Unión de Mutuas prosiguió su colaboración con la Red Acoge, una federación de veinte organizaciones que trabaja, sobre todo, para promover los derechos de las personas inmigrantes. En 2019, facilitó información para la elaboración del *III Índice de la diversidad y la inclusión 2018*, publicado ese año, y del índice de 2019. Y también participó en mesas para la promoción de la igualdad, como la organizada por Cruz Roja Castelló en el marco del proyecto “Reto social y empresarial. Alianzas para la inserción laboral”.

Como en años anteriores, Unión de Mutuas participó en iniciativas y foros relacionados con cuestiones de responsabilidad social, como el Club de Empresas Responsables y Sostenibles (CE/R+S) de la Comunidad Valenciana o la mesa de responsabilidad social RSCs de Castelló, de la que la Mutua forma parte desde su creación. A través de esta mesa, y en las reuniones que celebra periódicamente, las empresas y organizaciones miembros de la misma intercambian experiencias y buenas prácticas, y llevan a cabo actividades para promover la responsabilidad social en la sociedad. En 2019, la mesa organizó el V Networking, dirigido a potenciar la empleabilidad de personas con dificultades de incorporación laboral y prestar asesoramiento para la realización de entrevistas de trabajo.

También en 2019 colaboró con la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, de la Dirección General de Economía Sostenible de la Generalitat Valenciana, en un ciclo de tres jornadas or-

UNIÓN DE MUTUAS Y LA SOCIEDAD

ganizado por aquella que, con el título de “Som Economía Sostenible”, pretendía fomentar el desarrollo sostenible en la Comunidad Valenciana. Unión de Mutuas expuso su experiencia en el acto que tuvo lugar en Castelló.

Otro medio de llegar a la sociedad es la prensa, digital o en papel. En 2019, hubo 582 impactos en medios de comunicación.

Además, Unión de Mutuas mantiene una permanente colaboración y diálogo con diversas universidades, institutos tecnológicos, colegios y asociaciones profesionales: la Universidad Jaime I de Castelló, la Universidad de Valencia, la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (AMAT), Colegios de Graduados Sociales, la Asociación Española Contra el Cáncer-Castellón, la Asociación de Esclerosis Múltiple de Castellón (AEMC), la Sociedad Valenciana de Hipertensión Arterial y Riesgo Vascular, la Universidad Internacional de Cataluña, la Confederación Coordinadora Estatal de Minusválidos Físicos de España–Castellón (COCEMFE-Castellón), la Fundación para la Eficiencia Energética...

Como parte de esta colaboración, Unión de Mutuas organizó, dentro de los actos de Laboralia, certamen de la prevención y el bienestar laboral celebrado en marzo de 2019 en Valencia, dos mesas de debate en que diferentes empresas analizaron y reflexionaron sobre “La empresa saludable como herramienta para mejorar el absentismo” y “La industria 4.0: un reto para la prevención de riesgos laborales”. Esta última mesa está en relación con el proyecto “R-evolución industrial. Prevención y retos 4.0”, una iniciativa pionera y colaborativa que aúna tres visiones (empresarial, preventiva e innovadora) para abordar los retos que plantea la Industria 4.0 en materia de seguridad y salud laboral. Este proyecto puede conocerse a través de un portal web específico, www.prlcuatropuntocero.es, que pone a disposición de cualquier persona interesada ocho guías preventivas, 8 vídeos divulgativos y 16 infografías con contenidos complementarios. A través de estos documentos y vídeos se abordan cuestiones relativas a la prevención y los retos que plantea la industria 4.0, riesgos y ventajas de los cobots, drones, exoesqueletos...

Otra colaboración fue la realizada con el Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV) en el proyecto “Sugiere-me”, metodología innovadora que pone al alcance de cualquier empresa interesada la posibilidad de implementar con éxito programas de promoción de la salud y el bienestar laboral con material formativo en formato gamificado.

El IBV, por otra parte, concedió a Unión de Mutuas un accesit del XII Premio IBV de Valoración Funcional, en la modalidad Investigación Colaborativa, por una revisión de casos clínicos con valoración funcional de la marcha tras una fractura de calcáneo tratada quirúrgicamente.

Unión de Mutuas también quedó finalista en 2019 en el Foro de Prevención de Riesgos Laborales de Foment del Treball, confederación que representa a casi 1.800 empresas catalanas. El foro había convocado su segunda edición de los galardones de prevención de riesgos laborales para reconocer públicamente la innovación y las mejores prácticas en salud y seguridad laborales de entidades y empresas que hubiesen desarrollado acciones que pudiesen haber contribuido a la mejora de la seguridad y salud laboral.

Todo lo anterior es muestra del interés de Unión de Mutuas por aportar y compartir con la comunidad, allí donde le es posible, su experiencia y conocimientos, con la idea de contribuir así a la promoción de hábitos saludables, de la igualdad, de la sostenibilidad..., en definitiva, de los Objetivos de Desarrollo Sostenible a los que, teniendo en cuenta los servicios que presta, puede contribuir.

UNIÓN DE MUTUAS Y LA SOCIEDAD

DERECHOS HUMANOS, PACTO MUNDIAL Y ODS

La principal actividad de Unión de Mutuas es el cuidado de la salud de las personas. Para ello busca la calidad y la excelencia, con el máximo respeto a los derechos de las personas a las que atiende y a su propio personal y, al mismo tiempo, con una gestión económica eficiente y transparente, que respeta los principios del buen gobierno. Todo ello con arreglo a la legislación que le es aplicable, y en el marco de la responsabilidad social corporativa en la Mutua y de los pactos y principios a los que se ha comprometido, entre los que se encuentran los principios del Pacto Mundial.

La adhesión al Pacto Mundial, que figuraba entre los compromisos del *II Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa 2007-2010*, se formalizó en 2007 y desde entonces se renueva cada año. A esta adhesión hay que sumar otras, a las que se hace referencia en la primera parte de esta memoria, orientadas a la promoción y defensa de diversos derechos.

Por otra parte, Unión de Mutuas también se suma a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que adoptaron los líderes mundiales en la ONU, orientados al cumplimiento de la Agenda 2030.

La contribución de Unión de Mutuas a los ODS, en este caso en el ejercicio 2019, al igual que su contribución a los principios del Pacto Mundial, se encuentran en el índice de contenido GRI. En ambos casos se indica con el número del principio u ODS correspondiente únicamente.

Aquí recogen los principios del Pacto Mundial, así como los ODS, con indicación de las metas concretas correspondientes, a los que contribuyó Unión de Mutuas especialmente en 2019.

Los principios del Pacto Mundial son los siguientes:

	Principios del Pacto Mundial	Indicadores GRI
Derechos humanos	Principio N.º 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente.	102-16 ; 403-1 ; 418 (103-1 a 3)
	Principio N.º 2. No ser cómplice en la vulneración de derechos humanos.	102-30; 205-1; 205-2
Normas laborales	Principio N.º 3. Apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	402 (103-1 a 3); 403-1
	Principio N.º 4. Eliminar el trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	
	Principio N.º 5. Apoyar la erradicación del trabajo infantil.	
	Principio N.º 6. Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	202-1; 401-2; 404 (103-1 a 3); 405 (103-1 a 3); 406 (103-1 a 3)
Medioambiente	Principio N.º 7. Apoyar el enfoque preventivo para favorecer el medioambiente.	307 (103-1 a 3)
	Principio N.º 8. Promover mayor responsabilidad medioambiental.	301-3; 302-4; 305-5
	Principio N.º 9. Favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medioambiente.	302-4; 305-5
Lucha contra la corrupción	Principio N.º 10. Las empresas deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	102-30; 205-1; 205-2

ODS A LOS QUE CONTRIBUYE UNIÓN DE MUTUAS

Objetivo 1. Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo.

1.3 Implementar a nivel nacional sistemas y medidas apropiados de protección social para todos, incluidos niveles mínimos, y, de aquí a 2030, lograr una amplia cobertura de las personas pobres y vulnerables.

Objetivo 3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades.

3.4 De aquí a 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante su prevención y tratamiento, y promover la salud mental y el bienestar.

3.5 Fortalecer la prevención y el tratamiento del abuso de sustancias adictivas, incluido el uso indebido de estupefacientes y el consumo nocivo de alcohol.

3.6 De aquí a 2020, reducir a la mitad el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo.

3.8 Lograr la cobertura sanitaria universal, incluida la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas inocuos, eficaces, asequibles y de calidad para todos.

Objetivo 4. Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos.

4.3 De aquí a 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria.

4.7 De aquí a 2030, asegurar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y los estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura al desarrollo sostenible.

Objetivo 5. Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.

5.2 Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación.

5.4 Reconocer y valorar los cuidados y el trabajo doméstico no remunerados mediante servicios públicos, infraestructuras y políticas de protección social, y promoviendo la responsabilidad compartida en el hogar y la familia, según proceda en cada país.

5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.

Objetivo 6. Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos.

6.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua.

Objetivo 7. Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos.

7.2 De aquí a 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas.

7.3 De aquí a 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética.

Objetivo 8. Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.

8.4 Mejorar progresivamente, de aquí a 2030, la producción y el consumo eficientes de los recursos mundiales y procurar desvincular el crecimiento económico de la degradación del medioambiente, conforme al Marco Decenal de Programas sobre Modalidades de Consumo y Producción Sostenibles, empezando por los países desarrollados.

8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.

Objetivo 9. Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.

9.1 Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo especial hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos.

9.5 Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países, en particular los países en desarrollo, entre otras cosas fomentando la innovación y aumentando considerablemente, de aquí a 2030, el número de personas que trabajan en investigación y desarrollo por millón de habitantes y los gastos de los sectores público y privado en investigación y desarrollo.

Objetivo 10. Reducir la desigualdad en los países y entre ellos.

10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

10.3 Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto.

10.4 Adoptar políticas, especialmente fiscales, salariales y de protección social, y lograr progresivamente una mayor igualdad.

Objetivo 12. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.

12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.

12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.

12.7 Promover prácticas de adquisición pública que sean sostenibles, de conformidad con las políticas y prioridades nacionales.

12.8 De aquí a 2030, asegurar que las personas de todo el mundo tengan la información y los conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza.

Objetivo 13. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.

13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.

Objetivo 15. Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad.

15.1 De aquí a 2020, asegurar la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y sus servicios, en particular los bosques, los humedales, las montañas y las zonas áridas, en consonancia con las obligaciones contraídas en virtud de acuerdos internacionales.

15.2 De aquí a 2020, promover la puesta en práctica de la gestión sostenible de todos los tipos de bosques, detener la deforestación, recuperar los bosques degradados y aumentar considerablemente la forestación y la reforestación a nivel mundial.

UNIÓN DE MUTUAS Y LA SOCIEDAD

Objetivo 16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas.

16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.

16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

16.10 Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.

16.b Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible.

Objetivo 17. Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible

17.15 Respetar el margen normativo y el liderazgo de cada país para establecer y aplicar políticas de erradicación de la pobreza y desarrollo sostenible.

17.16 Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países, particularmente los países en desarrollo.

17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.



De 2019 a 2020: perspectivas de futuro

14

DE 2019 A 2020: PERSPECTIVAS DE FUTURO

Los resultados del *Plan Estratégico 2017-2019* correspondientes al año 2019, desde las perspectivas financiera, de clientes, de procesos, y de aprendizaje y crecimiento, son los siguientes.

<i>Plan Estratégico 2017-2019</i>		
Perspectivas	Objetivos	Resultados
Perspectiva financiera	Obtener cuenta de resultados positivos y/o resultados a distribuir	Los resultados a distribuir son positivos. Las reservas de CP y de CATA están al máximo legal y las de CC, al mínimo legal.
	Optimizar gastos de prestaciones	El porcentaje de gastos de prestaciones sobre ingresos aumentó debido al absentismo laboral. Al margen de las causas externas, la gestión de recursos se considera óptima.
Perspectiva de clientes	Contar con clientes satisfechos	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas a usuarios de servicios: nivel de satisfacción del 95,63%. - Encuestas a trabajadores hospitalizados: nivel de satisfacción del 99,51%. - Encuestas a perceptores de prestaciones: nivel de satisfacción del 76,31%.
	Ofrecer un servicio asistencial de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Renovación de la UNE 179003 de seguridad del paciente. - Premio de Valoración Funcional del IBV. - Acreditación QH de Excelencia en Calidad - Asistencial, categoría Sello Base + 3 Estrellas (IDIS). - Título de Embajador de la Excelencia Europea 2019 del Club de Excelencia en Gestión
Perspectiva de procesos	Optimizar la gestión de las prestaciones económicas	Se llevó a cabo una reingeniería de procesos, efectuando acciones de automatización del pago y control.
	Mejorar la comunicación con los grupos de interés	Se alcanzó el objetivo mediante: <ul style="list-style-type: none"> - Plan de medios: 582 impactos en medios. - Proyecto de mejora de la web: 501.923 visitas. - Acciones como la elaboración de guías de seguridad y salud en diversos sectores, ampliación de visitas virtuales a centros en la web...

DE 2019 A 2020: PERSPECTIVAS DE FUTURO

Plan Estratégico 2017-2019

Perspectivas	Objetivos	Resultados
Perspectiva de aprendizaje y crecimiento	Potenciar la implantación de TICS	<ul style="list-style-type: none"> - Mejoras en GesMutua: derivadas de la reingeniería del Proceso Gestión Prestación Económica, de la tramitación telemática del <i>Bonus</i>, nuevas funciones en el Portal Empleado/a y nueva base de datos de RR. HH., nuevo programa para la gestión de necesidades y seguimiento de contratos - Nuevo Portal de Absentismo.
	Lograr el éxito mediante las personas	<ul style="list-style-type: none"> - Renovación del Modelo de Empresa Saludable. - Proyecto Emocion.es. - Revisión de descripciones de puestos de trabajo y evaluación del desempeño. - Concedidos el 100% de los permisos para atención de familiares: 865. - El 100% de los permisos de paternidad se concedieron por 9 semanas. - Proyecto Desayuna Mutuamente. - Cumplimiento del <i>IV Plan de Igualdad</i>. - Gestión del conocimiento: comunidades de prácticas.
	Gestión eficiente de los recursos humanos y materiales	<ul style="list-style-type: none"> - Peticiones individuales de formación externa aprobadas, 70: 91,11% de las solicitadas. - 30 actividades formativas internas. - Medidas de gestión de eficiencia energética. - Registro de la Huella de Carbono en el ITUM: ampliación con el Sello "Calculo y reduzco". - Disminución del consumo de luz y agua.
	Fortalecer las alianzas sanitarias	Firma de convenios con otras mutuas para la asistencia sanitaria.
	Obtener reconocimiento externo a nuestro sistema de gestión	Renovación de certificados de todos los sistemas de gestión: <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de la calidad. - Gestión medioambiental. - Gestión de la I+D+i. - Gestión de la RSC. - Gestión de riesgos para la seguridad del paciente. - Empresa Saludable. - Gestión de riesgos para la prevención de delitos. - Seguridad de la información. - Acreditación QH de Excelencia en Calidad Asistencial, categoría Sello Base + 3 Estrellas. Premios y reconocimientos: <ul style="list-style-type: none"> - Título de Embajador de la Excelencia Europea 2019, Club de Excelencia en Gestión.

En los resultados de 2019 influyeron de forma decisiva el modelo EFQM de excelencia y los sistemas de gestión en que está certificada Unión de Mutuas, así como el desempeño de su equipo humano, por su implicación, eficiencia y profesionalidad.

Para el siguiente ejercicio, Unión de Mutuas se planteó implementar una nueva línea estratégica de transformación digital e incorporar la línea de

satisfacción de los grupos de interés, incluyéndola en la línea de excelencia. Se planteó asimismo poner un mayor énfasis en la formalización de la gestión eficiente de los recursos públicos y el control de la ejecución de los contratos, en el buen gobierno, la reducción del impacto ambiental y la mejora de la experiencia usuario.

A photograph of autumn leaves on a reflective surface. The leaves are in various stages of decay, with colors ranging from green to yellow to brown. One leaf is particularly prominent, showing a mix of green and yellow. Another leaf below it is mostly brown. The leaves are reflected in the surface below them. In the top right corner, there is a large white number '15' with a leaf pattern inside it.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

GRI

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

		Páginas	Información sobre los indicadores	Pacto Mundial	ODS
GRI 101: FUNDAMENTOS					
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES versión 2016					
1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN					
102-1	Nombre de la organización	15			
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	15, 97-104			1.3, 3.8, 5.1, 9.1, 12.2, 12.5, 16.5, 16.6, 16.10, 17.15, 17.17
102-3	Ubicación de la sede	24			
102-4	Ubicación de las operaciones		España		
102-5	Propiedad y forma jurídica	16			
102-6	Mercados servidos	15, 28-29			
102-7	Tamaño de la organización	5, 24-25, 47-49, 61-62, 73, 112			
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	112-115		6	8.3, 8.5, 8.8, 10.2, 10.3, 10.4
102-9	Cadena de suministro	137-138			
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		No hubo cambios significativos en la organización ni en la cadena de suministro.		
102-11	Principio o enfoque de precaución	64		7	12.2, 12.5, 12.6, 12.7, 12.8, 13.2, 13.3, 15.1, 15.2
102-12	Iniciativas externas	41, 42		1, 7	5.1, 8.3, 10.2, 12.2, 13.2, 16.5, 16.6
102-13	Afiliación a asociaciones	145, 146			
2. ESTRATEGIA					
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4-6, 38			
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	4-6, 10-12, 42-45, 153-154			
3. ÉTICA E INTEGRIDAD					
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	22-23, 31-32, 38, 147		1	4.3, 4.7, 5.1, 5.2, 8.3, 8.5, 8.8, 10.2, 10.3, 10.4, 16.5, 16.6, 16.10, 16.b, 17.15, 17.16, 17.17
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	22, 42		1, 2, 10	

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

		Páginas	Información sobre los indicadores	Pacto Mundial	ODS
4. GOBERNANZA					
102-18	Estructura de gobernanza	17-23, 26-27			
102-19	Delegación de autoridad		El director gerente es nombrado por la Junta Directiva y, posteriormente, el cargo es confirmado por la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social.		
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales		La responsabilidad corresponde a los órganos y se ejerce en los términos establecidos en la normativa que regula el sector.		
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales		En el ámbito del sector de mutuas no es posible realizar consultas de este tipo.		
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	17-21			
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	19			
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	17-19			
102-25	Conflictos de interés		Las incompatibilidades y prohibiciones que afectan a los miembros de la Junta Directiva están reguladas en la Ley General de la Seguridad Social (texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre). Los miembros de este órgano y el director gerente de la Mutua firman una declaración personal, exigida reglamentariamente, donde manifiestan su compatibilidad y conocimiento de las prohibiciones para ejercer su cargo.		
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	17-18, 40			
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		La Junta Directiva es informada por el director gerente de la gestión realizada y, cuando la especificidad de un asunto lo requiere, por profesionales expertos en la materia.		
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		No hay procedimientos propios de Unión de Mutuas ya que las funciones de los órganos de gobierno están establecidas legal y reglamentariamente y supervisadas por la Intervención General de la Seguridad Social.		
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales		Las funciones de los órganos de gobierno están legal y reglamentariamente establecidas.	1, 2, 10	

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

		Páginas	Información sobre los indicadores	Pacto Mundial	ODS
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	21, 43-45	Las funciones de los órganos de gobierno están legal y reglamentariamente establecidas.	2, 10	
102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	52	Las funciones de los órganos de gobierno están legal y reglamentariamente establecidas.		
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad		Las funciones de los órganos de gobierno están legal y reglamentariamente establecidas.		
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas		El director gerente informa a los miembros de la Junta Directiva de todas las cuestiones de relevancia para la organización.		
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas		No se transmitieron preocupaciones importantes al margen de las cuestiones propias de su competencia.		
102-35	Políticas de remuneración		La Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social decide todas las cuestiones relacionadas con la retribución de los miembros de la Junta Directiva.		
102-36	Proceso para determinar la remuneración		La Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social decide todas las cuestiones relacionadas con la retribución de los miembros de la Junta Directiva.		
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración		La Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social decide todas las cuestiones relacionadas con la retribución de los miembros de la Junta Directiva.		
102-38	Ratio de compensación total anual		4,47		
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		Al no haberse incrementado las retribuciones en los últimos años, no procede el ratio.		
5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS					
102-40	Lista de grupos de interés	33			
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	129		6	8.8, 10.3, 10.4
102-42	Identificación y selección de grupos de interés		La gobernanza de Unión de Mutuas corresponde exclusivamente a los órganos determinados legalmente.		
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	36	La gobernanza de Unión de Mutuas corresponde exclusivamente a los órganos determinados legalmente.		
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	11-12	La gobernanza de Unión de Mutuas corresponde exclusivamente a los órganos determinados legalmente.		

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

		Páginas	Información sobre los indicadores	Pacto Mundial	ODS
6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES					
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados		Unión de Mutuas		
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	8-12			
102-47	Lista de los temas materiales	12			
102-48	Reexpresión de la información		No hay cambios significativos en la información.		
102-49	Cambios en la elaboración de informes		No hay cambios significativos en la información.		
102-50	Periodo objeto del informe		Año calendario.		
102-51	Fecha del último informe		Año 2018, publicado en 2019.		
102-52	Ciclo de elaboración de informes		Anual.		
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe		helenagarcia@uniondemutuas.es		
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	8			
102-55	Índice de contenido GRI	156-168			
102-56	Verificación externa	13			

TEMAS MATERIALES

		Páginas	Información sobre los indicadores	Pacto Mundial	ODS
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO versión 2016					
103-1 a 3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión	52-55			10.3, 10.4, 16.6
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	5, 61, 170-174			10.3, 10.4, 16.6
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		No se produjeron implicaciones financieras, riesgos ni oportunidades de este tipo, ni Unión de Mutuas está obligada por ley a reducir sus emisiones.		
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación		No hay planes de jubilación.		
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno		Ninguna.		
GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO versión 2016					
103-1 a 3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión			6	8.3, 8.5, 8.8
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	126	El ratio es el mismo para mujeres y hombres.	6	8.3, 8.5, 8.8 10.3
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	116	100%.		
GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN versión 2016					
103-1 a 3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión	137-138			8.4
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	138			
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN versión 2016					
103-1 a 3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión	21-23, 43-45		2, 10	16.5, 16.6
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción		Todas las operaciones realizadas.	2, 10	16.5, 16.6
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	23		2, 10	16.5, 16.6

TEMAS MATERIALES

		Páginas	Información sobre los indicadores	Pacto Mundial	ODS
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		No hubo casos de corrupción.		
GRI 301: MATERIALES versión 2016					
103-1 a 3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión	64		7, 8	8.4, 12.2, 12.5, 13.2, 15.1, 15.2
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	65-66		7	
GRI 302: ENERGÍA versión 2016					
103-1 a 3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión	64		7, 8, 9	7.2, 7.3, 12.2, 13.2
302-1	Consumo energético dentro de la organización	66		7, 8	
302-2	Consumo energético fuera de la organización	67		7, 8	
302-3	Intensidad energética	67			
302-4	Reducción del consumo energético	67		8, 9	
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios		Dada la actividad de Unión de Mutuas no se producen reducciones medibles objetivamente en los requisitos energéticos de los productos y servicios.		
GRI 303: AGUA Y EFLUENTES versión 2018					
103-1 a 3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión	64		7, 8	6.4, 12.2, 13.2
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	67			
303-3	Extracción de agua	67			
303-4	Vertidos de agua	67			
303-5	Consumo de agua	67			
GRI 305: EMISIONES versión 2016					

TEMAS MATERIALES

		Páginas	Información sobre los indicadores	Pacto Mundial	ODS
103-1 a 3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión	64		7, 8, 9	12.2, 13.2
305-1	Emisiones indirectas de gases de efecto de invernadero al generar energía (alcance 1)	68			
305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto de invernadero al generar energía (alcance 2)	68			
305-3	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)	68			
305-4	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	68			
305-5	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	69		7, 8, 9	
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)		Las únicas emisiones que se producen de este tipo corresponden a fugas en equipos de climatización con gas refrigerante R22. Su impacto no es significativo.		
305-7	Óxidos de nitrógeno (NO _x), óxidos de azufre (SO _x) y otras emisiones significativas al aire	69			
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS versión 2016					
103-1 a 3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión	64		7, 8	12.2, 13.2
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino		El 100% del agua consumida por Unión de Mutuas proviene de abastecimiento municipal y se vierte al alcantarillado público.		
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	70			
306-3	Derrames significativos		En 2019 no se produjo ningún tipo de derrame.		
306-4	Transporte de residuos peligrosos		La actividad de Unión de Mutuas se limita al ámbito nacional. Está inscrita como pequeño productor de residuos. Los residuos generados se ceden a un gestor autorizado para su transporte y tratamiento.		
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías		Ninguno.		
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL versión 2016					

TEMAS MATERIALES

		Páginas	Información sobre los indicadores	Pacto Mundial	ODS
103-1 a 3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión	64			12.2, 12.6, 12.7, 13.2
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		No hubo incumplimientos.		
GRI 401: EMPLEO versión 2016					
103-1 a 3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión	111		6	5.1, 8.3, 8.5, 8.8, 10.2, 10.3
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	113, 114		6	5.1, 8.3, 8.5, 8.8, 10.2, 10.3
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	126-127	Toda la plantilla disfruta de los mismos beneficios sociales, sin distinción alguna.	6	5.1, 5.4, 8.3, 8.5, 8.8, 10.2, 10.3
401-3	Permiso parental	126			5.1, 5.4
GRI 402: RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA versión 2016					
103-1 a 3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión	129		1, 3	8.8, 10.3, 10.4
402-1	Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales	129			
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO versión 2018					
103-1 a 3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión	111, 119		6	3.4, 3.5, 5.1, 8.3, 8.5, 8.8, 9.1, 10.3, 10.4
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	111, 119			3.4, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	119			
403-3	Servicios de salud en el trabajo	120			
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	129			3.4, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3, 10.4
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	119, 123			3.4

TEMAS MATERIALES

		Páginas	Información sobre los indicadores	Pacto Mundial	ODS
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	119, 120, 123			3.4, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3, 10.4
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	120			
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	119			
403-9	Lesiones por accidente laboral	121			
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	120, 121			
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA versión 2016					
103-1 a 3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión	111, 123		6	3.4, 3.5, 3.6, 4.3, 4.7, 5.1, 5.4, 8.3, 8.5, 8.8, 9.5, 10.3
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	123			
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	123			3.4, 3.5, 5.1, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	128	El 100% de los empleados recibe evaluaciones del desempeño. Ocasionalmente, por diversos motivos, puede que no todos los empleados la reciban un año concreto. Fue el caso de 2019.		3.4, 5.1, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES versión 2016					
103-1 a 3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión	111		6	5.1, 5.2, 5.4, 5.5, 8.3, 8.5, 8.8, 9.1, 10.2, 10.3
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados		No se facilita información sobre la edad de los miembros de los órganos de gobierno ya que, al ser personal externo, no se dispone de estos datos.	6	
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	126		6	5.1, 8.3, 8.5, 8.8, 10.3
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN versión 2016					

TEMAS MATERIALES

		Páginas	Información sobre los indicadores	Pacto Mundial	ODS
103-1 a 3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión	111		6	5.1, 8.3, 8.5, 8.8, 9.1, 10.2, 10.3
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		No hubo casos de discriminación.		
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES versión 2016					
103-1 a 3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión	72, 105-106			3.4, 3.5, 3.6, 3.8, 4.7, 5.1, 5.2, 9.1
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	41, 107-108			
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		No hubo incumplimientos de este tipo.		
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE versión 2016					
103-1 a 3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión	41, 45		1	1.3, 16.10
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		No hubo reclamaciones de este tipo.		
GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO versión 2016					
103-1 a 3	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN Explicación del tema material y su cobertura. El enfoque de gestión y sus componentes. Evaluación del enfoque de gestión	41, 52-55		1, 2, 10	8.8, 10.3, 10.4, 16.5, 16.6
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico		No hubo incumplimientos de este tipo.		

INDICADORES GRINO APLICABLES EN UNIÓN DE MUTUAS

Información sobre los indicadores		
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS versión 2016		
GRI 103 y 203-1 a 2	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados. Impactos económicos indirectos significativos.	No se produjeron inversiones en infraestructuras y servicios de las que se deriven consecuencias económicas indirectas. La actividad de Unión de Mutuas no produce consecuencias económicas indirectas.
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL versión 2016		
GRI 103 y 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	Unión de Mutuas respeta las normas aplicables al sector, por lo que no cabe la competencia desleal ni las prácticas monopolísticas.
GRI 207: FISCALIDAD versión 2019		
GRI 103 y 207-1 a 3	Enfoque fiscal Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	A Unión de Mutuas no le es de aplicación la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales ni el Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto; sus ingresos son, principalmente, transferencias de la Seguridad Social; goza de exención tributaria y, por tanto, no contempla en su mapa de riesgos las cuestiones a que se refiere este estándar.
GRI 301: MATERIALES versión 2016		
301-2	Insumos reciclados	Unión de Mutuas no es productora de bienes.
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	Unión de Mutuas no es productora de bienes.
GRI 303: AGUA versión 2016		
GRI 303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	El uso de agua es exclusivamente sanitaria y se vierte al alcantarillado público
GRI 304: BIODIVERSIDAD versión 2016		
GRI 103 y 304-1 a 4	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de las áreas protegidas. Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad. Hábitats protegidos o restaurados. Especies que aparecen en la Lista Roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.	Ningún centro de Unión de Mutuas está en terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad, por lo que no hay impactos en la biodiversidad de los que informar.
GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES versión 2016		

INDICADORES GRINO APLICABLES EN UNIÓN DE MUTUAS

Información sobre los indicadores		
GRI 103 y 308-1 a 2	<p>Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.</p> <p>Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.</p>	La actividad de Unión de Mutuas está reglada y sujeta a las disposiciones del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, y debe aplicar la normativa de contratación pública. No obstante, en todos los contratos firmados en 2019 se incluyeron cláusulas de índole social y/o medioambiental.
GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA versión 2016		
GRI 103 y 407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	La Constitución Española garantiza la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. En todo caso, Unión de Mutuas está sujeta a la normativa de contratación pública.
GRI 408: TRABAJO INFANTIL versión 2016		
GRI 103 y 408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de explotación infantil	En Unión de Mutuas no hay contratación infantil y sus proveedores tampoco contratan a niños. En todo caso, Unión de Mutuas está sujeta a la normativa de contratación pública.
GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO versión 2016		
GRI 103 y 409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	En Unión de Mutuas no hay trabajo forzoso y tampoco se da entre sus proveedores. En todo caso, Unión de Mutuas está sujeta a la normativa de contratación pública.
GRI 410: PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD versión 2016		
GRI 103 y 410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	El personal de seguridad es subcontratado y la empresa correspondiente se ocupa de su formación.
GRI 411: DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS versión 2016		
GRI 103 y 411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	Unión de Mutuas solo desarrolla actividades en España.
GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS versión 2016		
GRI 103 y 412-1 a 3	<p>Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.</p> <p>Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos.</p> <p>Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos.</p>	No se realiza este tipo de exámenes porque con el cumplimiento normativo, además del respeto a las normas del <i>Código Ético y de Conducta</i> de Unión de Mutuas, quedan garantizados los derechos humanos.
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES versión 2016		

INDICADORES GRINO APLICABLES EN UNIÓN DE MUTUAS

Información sobre los indicadores		
GRI 103 y 413-1 a 2	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo. Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales.	La actividad de Unión de Mutuas está reglada y sujeta a las disposiciones del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones.
GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES versión 2016		
GRI 103 y 414-1 a 2	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales. Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	La actividad de Unión de Mutuas está reglada y sujeta a las disposiciones del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, y debe aplicar la normativa de contratación pública. No obstante, en todos los contratos firmados en 2019 se incluyeron cláusulas de índole social y/o medioambiental.
GRI 415: POLÍTICA PÚBLICA versión 2016		
GRI 103 y 415-1	Contribuciones a partidos políticos y/o representantes políticos	Unión de Mutuas no puede realizar contribuciones a partidos políticos de acuerdo con la ley.
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO versión 2016		
GRI 103 y 417-1 a 3	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios. Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios. Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	Unión de Mutuas es una empresa de servicios que, por ley, no puede hacer publicidad, promociones o patrocinios.



CUENTAS ANUALES

16

CUENTAS ANUALES

BALANCE . INTEGRADO. EJERCICIO: 2019									
MUTUA N.º 267									
Nº CTAS.	ACTIVO		EJ. 2019	"REEXPRESA- DO EJ. 2018"	Nº CTAS.	PATRIMONIO NETO Y PASIVO		EJ. 2019	"REEXPRESA- DO EJ. 2018"
	A)	Activo no corriente	45.326.731,95	45.105.001,40		A)	Patrimonio neto	108.323.393,22	124.625.954,09
	I.	Inmovilizado intangible	780.301,50	921.701,83	10	I.	Patrimonio aportado		
200, 201, (2800), (2801)	1.	Inversión en investigación y desarrollo				II.	Patrimonio generado	108.307.995,61	124.609.423,75
203, (2803), (2903)	2.	Propiedad industrial e intelectual			11	1.	Reservas	87.838.981,92	86.391.882,91
206, (2806), (2906)	3.	Aplicaciones informáticas	685.408,79	808.305,22	120, 122	2.	Resultados de ejercicios anteriores	26.610.562,72	41.398.315,11
207, (2807), (2907)	4.	Inversiones sobre activos utilizados en régimen de arrendamiento o cedidos	94.892,71	113.396,61	129	3.	Resultados de ejercicio	-6.141.549,03	-3.180.774,27
208, 209, (2809), (2909)	5.	Otro inmovilizado intangible				III.	Ajustes por cambios de valor		
	II.	Inmovilizado material	39.186.974,44	38.729.257,67	136	1.	Inmovilizado no financiero		
210, (2810), (2910), (2990)	1.	Terrenos	10.383.560,51	10.383.560,51	133	2.	Activos financieros disponibles para la venta		
211, (2811), (2911), (2991)	2.	Construcciones	22.476.407,62	22.314.900,38	130, 131, 132, 137	IV.	Otros incrementos patrimoniales pendientes de imputación a resultados	15.397,61	16.530,34
214, 215, 216, 217, 218, 219, (2814), (2815), (2816), (2817), (2818), (2819), (2914), (2915), (2916), (2917), (2918), (2919), (2999)	5.	Otro inmovilizado material	6.327.006,31	6.030.796,78		B)	Pasivo no corriente		
2300, 2310, 234, 235, 237, 2390	6.	Inmovilizado en curso y anticipos			14	I.	Provisiones a largo plazo		
	III.	Inversiones inmobiliarias	13.824,28	13.984,48		II.	Deudas a largo plazo		
220, (2820), (2920)	1.	Terrenos	6.614,38	6.614,38	170, 177	2.	Deudas con entidades de crédito		
221, (2821), (2921)	2.	Construcciones	7.209,90	7.370,10	171, 172, 173, 178, 18	4.	Otras deudas		
2301, 2311, 2391	3.	Inversiones inmobiliarias en curso y anticipos			174	5.	Acreedores por arrendamiento financiero a largo plazo		
	IV.	Inversiones financieras a largo plazo en entidades del grupo, multigrupo y asociadas	1.762.736,51	1.762.736,51		C)	Pasivo corriente	43.354.166,00	37.174.665,57
240, 243, (2933)	1.	Inversiones financieras en patrimonio de entidades de derecho público	1.762.736,51	1.762.736,51	58	I.	Provisiones a corto plazo	11.128.657,42	10.144.429,01
248, (2938)	4.	Otras inversiones				II.	Deudas a corto plazo	935.212,17	337.850,13
	V.	Inversiones financieras a largo plazo	3.405.231,70	3.447.540,74	520, 527	2.	Deuda con entidades de crédito		
250, (259), (296)	1.	Inversiones financieras en patrimonio			4003, 521, 522, 523, 528, 560, 561	4.	Otras deudas	935.212,17	337.850,13
251, 2520, 2522, 2523, 2529, 254, 256, 257, (297), (2983)	2.	Créditos y valores representativos de deuda	3.280.896,89	3.322.779,00	524	5.	Acreedores por arrendamiento financiero a corto plazo		
258, 26	4.	Otras inversiones financieras	124.334,81	124.761,74		IV.	Acreedores y otras cuentas a pagar	31.290.296,41	26.692.386,43
2521, (2980)	VI.	Deudores y otras cuentas a cobrar a largo plazo	177.663,52	229.780,17	4000, 401	1.	Acreedores por operaciones de gestión	532.666,62	443.574,21
	B)	Activo corriente	106.350.827,27	116.695.618,26	4001, 41, 550, 554, 557, 5586, 559	2.	Otras cuentas a pagar	29.454.411,44	24.957.426,44
38, (398)	I.	Activos en estado de venta	235.732,55	235.732,55	475, 476, 477, 479	3.	Administraciones públicas	1.303.218,35	1.291.385,78
	II.	Existencias	472.806,45	441.595,99	452, 456, 457	4.	Acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos		

CUENTAS ANUALES

BALANCE . INTEGRADO. EJERCICIO: 2019										
MUTUA N.º 267										
Nº CTAS.		ACTIVO		EJ. 2019	“REEXPRESA- DO EJ. 2018”	Nº CTAS.		PATRIMONIO NETO Y PASIVO	EJ. 2019	“REEXPRESA- DO EJ. 2018”
30, (390)	1.	Productos farmacéuticos		73.255,21	68.593,22	485, 568	V.	Ajustes por periodificación		
31, (391)	2.	Material sanitario de consumo		394.130,66	366.835,74					
32, 33, 34, 35, (392), (393), (394), (395)	3.	Otros aprovisionamientos		5.420,58	6.167,03					
	III.	Deudores y otras cuentas a cobrar		69.935.657,80	81.457.171,33					
4300, 431, 443, 448, (4900)	1.	Deudores por operaciones de gestión		3.234.035,38	15.787.761,83					
4301, 440, 441, 449, (4909), 550, 555, 5580, 5582, 5584	2.	Otras cuentas a cobrar		66.638.878,00	65.576.927,12					
470, 471, 472, 473, 474	3.	Administraciones públicas		62.744,42	92.482,38					
450, 455, 456	4.	Deudores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos								
	V.	Inversiones financieras a corto plazo		113.663,28	139.126,63					
540, (549), (596)	1.	Inversiones financieras en patrimonio								
4303, (4903), 541, 542, 544, 546, 547, (597), (598)	2.	Créditos y valores representativos de deuda		88.484,09	81.713,80					
545, 548, 565, 566	4.	Otras inversiones financieras		25.179,19	57.412,83					
480, 567	VI.	Ajustes por periodificación		119.487,67	171.297,44					
	VII.	Efectivo y otros activos líquidos equivalentes		35.473.479,52	34.250.694,32					
577	1.	Otros activos líquidos equivalentes								
556, 570, 571, 573, 575	2.	Tesorería		35.473.479,52	34.250.694,32					
		TOTAL ACTIVO (A+B)		151.677.559,22	161.800.619,66			TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C)	151.677.559,22	161.800.619,66

CUENTAS ANUALES

CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO-PATRIMONIAL. INTEGRADO. EJERCICIO: 2019			
MUTUA Nº 267 - UNIMAT			
Nº CTAS.		EJ. 2019	EJ. 2018
	1. Cotizaciones sociales	249.729.873,35	228.355.840,28
7200, 7210	a) Régimen general	71.696.476,65	62.447.816,45
7211	b) Régimen especial de trabajadores autónomos	13.170.044,64	24.526.212,89
7202, 7212	c) Régimen especial agrario		
7203, 7213	d) Régimen especial de trabajadores del mar	26.925,56	25.393,69
7204, 7214	e) Régimen especial de la minería del carbón		
7205, 7215	f) Régimen especial de empleados de hogar		
7206	g) Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	164.836.426,50	141.356.417,25
	2. Transferencias y subvenciones recibidas	1.132,73	1.074,01
	a) Del ejercicio		
751	a.1) subvenciones recibidas para financiar gastos del ejercicio		
750	a.2) transferencias		
752	a.3) subvenciones recibidas para cancelación de pasivos que no supongan financiación específica de un elemento patrimonial		
7530	b) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero	1.132,73	1.074,01
754	c) Imputación de subvenciones para activos corrientes y otras		
705, 740, 741	3. Prestaciones de servicios	1.434.818,75	2.718.959,73
780, 781, 782, 783	4. Trabajos realizados por la entidad para su inmovilizado		
	5. Otros ingresos de gestión ordinaria	12.530.797,87	10.820.826,59
776	a) Arrendamientos	277.712,52	277.712,67
775, 777	b) Otros ingresos	74.347,11	276.235,56
7970	c) Reversión del deterioro de créditos por operaciones de gestión	2.384.167,58	2.556.611,00
794	d) Provisión para contingencias en tramitación aplicada	9.794.570,66	7.710.267,36
795	6. Excesos de provisiones	18.534,47	233.040,29
	A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA (1+2+3+4+5+6)	263.715.157,17	242.129.740,90
	7. Prestaciones sociales	-131.812.088,14	-114.827.962,94
(630)	a) Pensiones		
(631)	b) Incapacidad temporal	-119.319.964,37	-105.241.023,68
(632)	c) Prestaciones derivadas de la maternidad y de la paternidad	-6.251.033,52	-6.284.310,13
(634)	d) Prestaciones familiares		
(635)	e) Prestaciones económicas de recuperación e indemnizaciones y entregas únicas	-1.393.278,38	-1.935.205,00
(636)	f) Prestaciones sociales	-40.764,91	-106.283,59
(637)	g) Prótesis y vehículos para inválidos	-249.371,31	-233.844,85
(638)	h) Farmacia y efectos y accesorios de dispensación ambulatoria	-538.532,27	-468.278,08
(639)	i) Otras prestaciones	-4.019.143,38	-559.017,61
	8. Gastos de personal	-28.297.904,93	-27.589.002,21
(640), (641)	a) Sueldos, salarios y asimilados	-21.224.387,49	-20.611.449,90

CUENTAS ANUALES

CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO-PATRIMONIAL. INTEGRADO. EJERCICIO: 2019				
MUTUA Nº 267 - UNIMAT				
Nº CTAS.		EJ. 2019	EJ. 2018	
(642), (643), (644)	b) Cargas sociales	-7.073.517,44	-6.977.552,31	
	9. Transferencias y subvenciones concedidas	-70.425.583,27	-61.349.837,72	
(650)	a) Transferencias	-46.684.637,75	-42.050.744,91	
(651)	b) Subvenciones	-23.740.945,52	-19.299.092,81	
	10. Aprovisionamientos	-7.358.393,59	-6.484.086,37	
(600), (601), (602), (603), (604), (605), (607), 606, 608, 609, 611	a) Compras y consumos	-7.358.393,59	-6.484.086,37	
(6930), (6931), (6932), (6933), (6934), (6935), 7930, 7931, 7932, 7933, 7934, 7935	b) Deterioro de valor de existencias			
	11. Otros gastos de gestión ordinaria	-32.035.356,17	-34.319.825,51	
(62)	a) Suministros y servicios exteriores	-5.612.767,09	-5.630.400,51	
(6610), (6611), (6612), (6613), 6614	b) Tributos	-145.647,34	-151.859,81	
(676)	c) Otros			
(6970)	d) Deterioro de valor de créditos por operaciones de gestión	-1.516.409,79	-1.448.821,93	
(6670)	e) Pérdidas de créditos incobrables por operaciones de gestión	-15.274.019,62	-17.294.172,60	
(694)	f) Dotación a la provisión para contingencias en tramitación	-9.486.512,33	-9.794.570,66	
(68)	12. Amortización del inmovilizado	-1.331.969,71	-1.315.379,96	
	B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA (7+8+9+10+11+12)	-271.261.295,81	-245.886.094,71	
	I.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) DE LA GESTIÓN ORDINARIA (A+B)	-7.546.138,64	-3.756.353,81	
	13. "Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta"	-41.713,34	-26.478,59	
(690), (691), (692), (6938), 790, 791, 792, 7938, 799	a) Deterioro de valor			
770, 771, 772, 774, (670), (671), (672), (674)	b) Bajas y enajenaciones	-41.713,34	-26.478,59	
7531	c) Imputación de subvenciones para el inmovilizado no financiero			
	14. Otras partidas no ordinarias	1.408.065,96	248.984,90	
773, 778	a) Ingresos	1.478.678,27	255.392,47	
(678)	b) Gastos	-70.612,31	-6.407,57	
	II.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES NO FINANCIERAS (I+13+14)	-6.179.786,02	-3.533.847,50	
	15. Ingresos financieros	38.799,73	61.394,32	
760	a) De participaciones en instrumentos de patrimonio			
761, 762, 769	b) De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	38.799,73	61.394,32	
755, 756	c) Subvenciones para gastos financieros y para la financiación de operaciones financieras			
(660), (662), (669)	16. Gastos financieros	-9,92	-17,09	
784, 785, 786, 787	17. Gastos financieros imputados al activo			
	18. Variación del valor razonable en activos financieros			
7640, (6640)	a) Activos a valor razonable con imputación en resultados			
7641, (6641)	b) Imputación al resultado del ejercicio por activos financieros disponibles para la venta			

CUENTAS ANUALES

CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO-PATRIMONIAL. INTEGRADO. EJERCICIO: 2019			
MUTUA Nº 267 - UNIMAT			
Nº CTAS.		EJ. 2019	EJ. 2018
768, (668)	19. Diferencias de cambio		
	20. Deterioro de valor, bajas y enajenaciones de activos y pasivos financieros		
766, 7963, 7968, (666), (6963), (6968)	a) De entidades del grupo, multigrupo y asociadas		
765, 7961, 7973, 7979, (665), (6673), (6679), (6960), (6961), (6973), (6979)	b) Otros		
	III.- RESULTADO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS (15+16+17+18+19+20)	38.789,81	61.377,23
	IV.- RESULTADO (AHORRO O DESAHORRO) NETO DEL EJERCICIO (II+III)	-6.140.996,21	-3.472.470,27
(6616), (6617), (6618), 6619	21. Impuesto sobre beneficios	-552,82	-551,55
	V.- RESULTADO NETO DEL EJERCICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS	-6.141.549,03	-3.473.021,82
	± AJUSTES EN LA CUENTA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR		292.247,55
	VI.- RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR AJUSTADO		-3.180.774,27

¹ Su signo puede ser positivo o negativo



INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

17

Informe de Gobierno corporativo de Unión de Mutuas 2019



Valencia, 02 de marzo de 2020

ANTECEDENTES

Actualmente estamos conviviendo en una época de globalización y profundos cambios económicos y sociales, cambios que los agentes de nuestras sociedades no pueden evadir. Cómo se toman decisiones, cómo se incorporan las expectativas de los diferentes grupos de interés y cómo se da cuenta de la gestión de dichas expectativas son hoy en día elementos clave para seguir aportando una propuesta de valor diferencial que se encuentre a la altura moral de nuestro tiempo. Si esto es importante para el Estado, y para la sociedad civil, no lo es menos para las organizaciones empresariales, ya que su legitimidad y por ende confianza, recaerá en el tipo de reacción que anticipe a los impactos que de por sí causa su propia actividad.

En este sentido, en el núcleo de Unión de Mutuas ya se apuesta por hacer del gobierno corporativo un elemento ético, estratégico y diferenciador. Esto expresa un compromiso claro y concreto del comportamiento ético en la gestión y el gobierno de la organización, y un paso decidido y pionero en

la construcción de una organización que busca la excelencia. Tal y como se recoge en su *misión* y en su *visión*:

Unión de Mutuas, mutua colaboradora con la Seguridad Social n.º 267, es una asociación de empresas, sin ánimo de lucro ni de captación de empresas o autónomos, que colabora en la gestión de la Seguridad Social conforme a lo establecido en la legislación vigente, prestando sus servicios a sus empresas asociadas, trabajadores y trabajadoras por cuenta propia adheridos y trabajadores y trabajadoras por cuenta ajena protegidos. Todo ello basado en un modelo de gestión de la excelencia y buen gobierno, contribuyendo de esta manera a la mejora de la salud del colectivo protegido y la gestión de las prestaciones económicas, en términos de sostenibilidad.

Ser percibida como una mutua eficiente que contribuya a la sostenibilidad del Sistema de la Seguridad Social, con una gestión socialmente

responsable y respetuosa con los principios de buen gobierno, referente en la excelencia e innovación de los servicios, y reconocida por la satisfacción de las expectativas legítimas de todos sus grupos de interés.

A su vez, el Código Ético y de Conducta vigente en 2019 establece unos valores éticos y unas normas de conductas que rigen en su gestión, a partir de los que orienta y guía sus decisiones y actuaciones tanto internamente como externamente. Dicho código es considerado como un documento que representa la manera de ser y hacer de Unión de Mutuas, un documento abierto y dinámico, capaz de incorporar los avances de la organización, los cambios legislativos y de las expectativas legítimas de sus grupos de interés. Precisamente en el ejercicio 2019 dicho documento se sometió a revisión, avanzando en la línea del buen gobierno corporativo, y en el momento en que se ha estudiado la documentación que ha dado lugar a este informe, estaba ultimándose una nueva edición titulada *Código Ético y de Buen Gobierno*.

Para el asesoramiento y la supervisión del Código Ético y de Conducta, Unión de Mutuas tiene conformado su propio Comité de Ética con miembros externos a la organización.

Además, en materia de *compliance* penal, Unión de Mutuas cuenta con un sistema de gestión de riesgos para la prevención de delitos, certificado conforme a la norma UNE 19601. En el marco de este modelo, que se sustenta en una política interna y una política externa de *compliance* penal, ha elaborado su *Manual de prevención de riesgos penales*. La organización ha creado asimismo una Comisión de Prevención de Delitos como órgano para el establecimiento, implementación y mantenimiento del sistema.

Este Informe de Gobierno Corporativo 2019, es el cuarto que se realiza en Unión de Mutuas, quedando reafirmada, una vez más, la consolidación de una línea de trabajo iniciada en 2003 con su primer Código Ético y con los proyectos puestos en marcha en estos años bajo el paraguas de la responsabilidad social, todo corroborado en los informes de gobierno corporativo realizados en 2016, 2017 y 2018. Este recorrido tiene como objetivo final la generación de confianza en sus diferentes grupos de interés a partir de un enfoque de gestión ética y de mejora continua y la objetivación del buen hacer de la entidad atendiendo a criterios de buen gobierno.

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DEL INFORME

La metodología desarrollada por la Fundación ÉTNOR para elaborar el Informe de Gobierno Corporativo de Unión de Mutuas, es la del *análisis de gabinete*, teniendo presente el objetivo de sacar a la luz el nivel de desarro-

llo, implantación y seguimiento de diversos aspectos de gobierno corporativo durante el año 2019. En concreto, el procedimiento para la elaboración del Informe de Buen Gobierno ha seguido los siguientes pasos: estudio de directrices internacionales y de documentación de Unión de Mutuas, elaboración de un *Formulario* de preguntas y posibles observaciones, análisis y contraste de la información recabada en el *Formulario* y, por último, elaboración del informe propiamente dicho.

En el análisis de la actuación de los órganos de gobierno de Unión de Mutuas en el año 2019, se han tenido en cuenta tanto los órganos establecidos por la ley para todo el sector de mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, como los órganos de que se ha dotado aquella para una mayor garantía de su buen gobierno.

A efecto de este informe, por tanto, se consideran órganos de gobierno de Unión de Mutuas los siguientes:

- Órganos colegiados de gobierno
 - Junta General
 - Junta Directiva
- Órgano colegiado de participación
 - Comisión de Control y Seguimiento
- Órgano para la concesión de beneficios de asistencia social
 - Comisión de Prestaciones Especiales
- Órgano de seguimiento de la Ética y la RSC
 - Comité de Ética
- Órgano de seguimiento para la prevención de delitos penales
 - Comisión de Prevención de Delitos
- Órgano de seguimiento de gestión
 - Comisión de Auditoría

Estudio de directrices y documentación

Entre otros, los principales documentos que han sido objeto de estudio para la elaboración del *Formulario* de preguntas fueron los siguientes:

- Los principios de buen gobierno reconocidos internacionalmente.
- La Ley General de la Seguridad Social (RDL 8/2015).

- Estatutos de Unión de Mutuas (aprobados el 3 de abril de 2013).
- El Código Ético y de Conducta de Unión de Mutuas de 2019.
- Memoria de responsabilidad social corporativa de 2018.

Elaboración del Formulario

El formulario base de este informe contempla cinco grandes apartados: transparencia y publicidad, participación y gobierno abierto, toma de decisiones y diálogo, conflicto de intereses, y autorregulación y RSC. A través de preguntas específicas, con opciones de respuesta afirmativa o negativa, y con un apartado de observaciones para explicar detalles sobre las respuestas, la Fundación Étnor ha revisado los principales indicadores de buen gobierno corporativo de Unión de Mutuas.

Los aspectos estudiados han sido: las cuentas de Unión de Mutuas, la composición y estructura de sus órganos de gobierno, la elección de sus miembros, su funcionamiento, diversas cuestiones relativas a las reuniones de los órganos de gobierno (convocatorias, aprobación de determinados asuntos...), mecanismos para la prevención de conflictos de intereses y el comportamiento de Unión de Mutuas en relación con sus grupos de interés y con la sociedad, entre otros.

Recogida de información

A partir del *Formulario* respondido por Unión de Mutuas, se ha analizado y evaluado con detalle cada una de las respuestas y las observaciones realizadas. Además, se ha estudiado documentación concreta de Unión de Mutuas e información extra no disponible en su página web en visita presencial.

Elaboración del informe

Finalmente, la Fundación ÉTNOR procedió a la elaboración del presente informe, al análisis de los resultados, redacción de Conclusiones Generales.

CONCLUSIONES GENERALES

Como resultado del análisis y constatación de toda la información, documentación y del Formulario respondido se desprenden las siguientes conclusiones acerca del buen gobierno corporativo de la organización:

Transparencia y publicidad

Unión de Mutuas concreta su compromiso con la transparencia y publicidad en los siguientes aspectos clave: agrupación de los diferentes canales y formatos de comunicación en una misma área de la página web, para facilitar una relación fluida, accesible y bidireccional con sus grupos de interés; y desarrollo de los elementos de transparencia en aquellos aspectos clave de la gestión y administración de la organización.

Participación y gobierno abierto

Unión de Mutuas concreta su compromiso con la participación y el gobierno abierto en los siguientes aspectos clave: una estructura global de participación amplia, estable, equilibrada y consolidada a través de sus diferentes órganos de gobierno; y mecanismos bien definidos a través de los cuales los grupos de interés pueden participar en el desarrollo de la organización, siempre dentro del marco legal de aplicación a las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.

Toma de decisiones y diálogo

Unión de Mutuas concreta su compromiso con una buena toma de decisiones y el fomento del diálogo en los siguientes aspectos clave: un desarrollo reglamentario claro y explícito en cuanto al proceso de la toma de decisiones de sus órganos de gobierno, tanto para los regulados por ley como para los creados internamente para una mejor garantía de una buena gestión que contribuya a la sostenibilidad de la Seguridad Social; y la revisión periódica de dichos procesos dentro de un sistema de mejora continua, junto a una gestión basada en el modelo de excelencia EFQM y en distintos sistemas de gestión certificados y sometidos a auditoría en los plazos correspondientes.

Conflicto de intereses

Unión de Mutuas concreta su compromiso en impedir la generación de conflictos de intereses en el siguiente aspecto clave: implantación de su *Código Ético y de Conducta* con valores, compromisos y conductas en el mismo documento, un documento vivo y en evolución, acorde con los cambios que se van sucediendo, y cuyo seguimiento es realizado por un Comité de Ética externo.

Autorregulación y RSC

Unión de Mutuas concreta su compromiso con la autorregulación y la responsabilidad social corporativa en los siguientes aspectos clave: la implantación desde el año 2003 de planes de responsabilidad social corporativa, vinculados con las líneas estratégicas de la organización y con las expectativas legítimas de sus grupos de interés.

A la vista de la información analizada, la Fundación ÉTNOR destaca como herramientas fundamentales para el buen gobierno corporativo de Unión de Mutuas los órganos internos de que se ha dotado para la prevención de

delitos y el seguimiento del *Código Ético y de Conducta*: la Comisión de Prevención de Delitos y el Comité de Ética, respectivamente. Igualmente, se resalta la conveniente actualización del Código Ético y de Conducta realizada en el 2019.

Como conclusión, en nuestra opinión, los planes y políticas puestas en marcha durante 2019 relacionados con el gobierno corporativo expresan el estable y coherente compromiso de Unión de Mutuas con su actividad y sus grupos de interés. Recomendamos continuar el afianzamiento de la transparencia y la participación dentro de la organización en la misma línea que la seguida hasta el momento.



Fdo.: Martha M. Rodríguez C.

Gestión de Proyectos de la Fundación ÉTNOR

Valencia, 02 de marzo de 2020



UNIÓN DE MUTUAS
Mutua Colaboradora con la Seguridad Social N.º 267

www.uniondemutuas.es

